

そんぽADRセンターにおける苦情・紛争解決手続の実施概況

2014年度第2四半期(2014年7月1日～9月30日)に新規に受け付けた手続件数(新受)は、苦情解決手続が686件、紛争解決手続が155件となった。

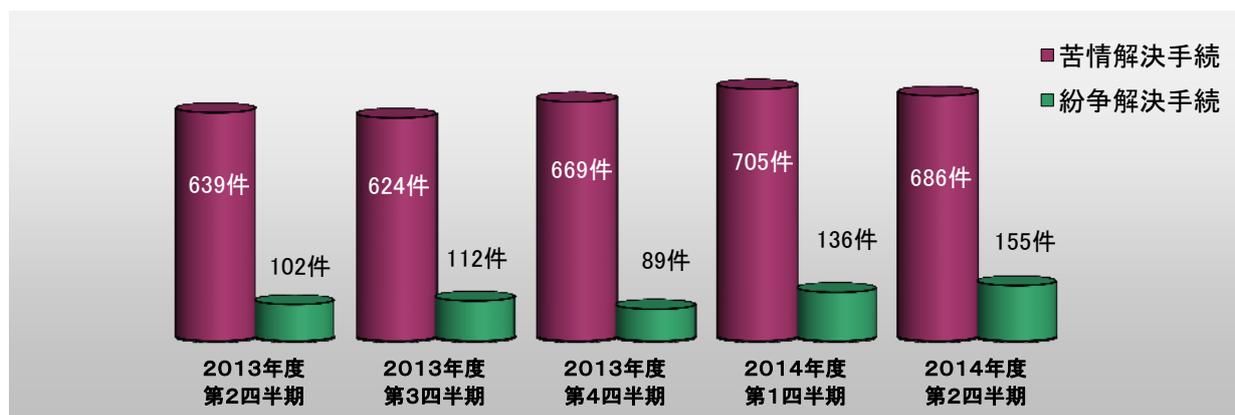
また、同四半期中に手続が終了した件数(既済件数)は、苦情解決手続が679件、紛争解決手続が130件となった。

(単位:件)

	新受	前四半期の未済	既済		未済	
			当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
苦情解決手続	686	1078	201	478	486	600
紛争解決手続	155	209	10	120	145	89

(注)「新受」とは、当四半期に受け付けた手続件数をいう。

この受付状況について2014年度第1四半期(2014年4月1日～6月30日)受付分と比較すると、苦情解決手続は19件(2.7%)減少し、紛争解決手続は19件(14.0%)増加した。また、2013年度2四半期受付分と比較すると、苦情解決手続は47件(7.4%)増加し、紛争解決手続は53件(52.0%)増加した。(7ページ、13ページ参照。)



過去1年分の受付状況について四半期ごとの推移を見ると、苦情・紛争解決手続ともに、新規受付件数が増加傾向にある。特に紛争解決手続に関しては、直近2四半期における新規受付件数が、2013年度に比べ、大幅に増加した。苦情解決手続によっては解決が困難な場合等における紛争解決手続への「移行」案件が増加していることが増加の一因と考えられる。

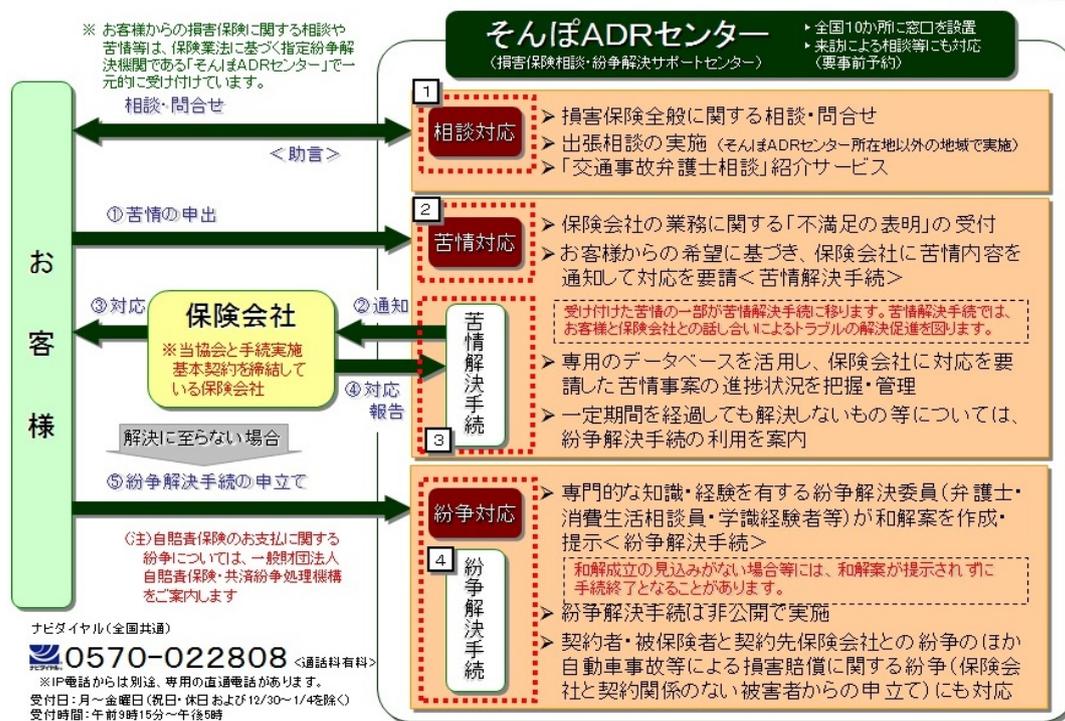
そんぽADRセンターでは、今後もお客様の利用ニーズに十分に答えるため、苦情解決手続の案内体制を整える等、お客様の意向をより踏まえた対応を志向していくこととしている。

1. 損保協会の相談・苦情・紛争対応体制

損保協会のお客様対応窓口である「そんぽADRセンター」では、損害保険に関する一般的な相談に対応するほか、保険業法に基づく指定紛争解決機関として、損害保険会社とのトラブルが解決しない場合の苦情の受付や損害保険会社との間の紛争解決のための業務を行っている。

日本損害保険協会における相談・苦情・紛争対応体制(概略)

2014年12月現在



(1) 受付件数の推移

(単位:件)

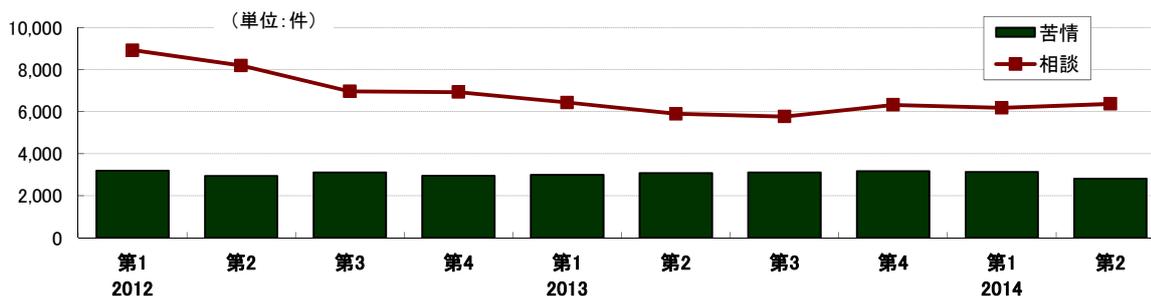
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
2012年度	12,112 (100.0)	11,124 (100.0)	10,063 (100.0)	9,877 (100.0)	43,176 (100.0)
苦情	3,194 (26.4)	2,936 (26.4)	3,104 (30.8)	2,951 (29.9)	12,185 (28.2)
相談	8,918 (73.6)	8,188 (73.6)	6,959 (69.2)	6,926 (70.1)	30,991 (71.8)
2013年度	9,424 (100.0)	8,965 (100.0)	8,866 (100.0)	9,484 (100.0)	36,739 (100.0)
苦情	2,993 (31.8)	3,071 (34.3)	3,103 (35.0)	3,164 (33.4)	12,331 (33.6)
相談	6,431 (68.2)	5,894 (65.7)	5,763 (65.0)	6,320 (66.6)	24,408 (66.4)
2014年度	9,315 (100.0)	9,177 (100.0)			18,492 (100.0)
苦情	3,135 (33.7)	2,808 (30.6)			5,943 (32.1)
相談	6,180 (66.3)	6,369 (69.4)			12,549 (67.9)

<2014年11月11日集計>

(注1) かつこ内の数値は、各四半期中に占める相談・苦情件数の構成割合である。

(注2) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

相談・苦情の受付状況 (年度・四半期ごとの推移)



(2) 保険種類別の受付状況

(単位:件)

	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計
2012年度	31,028 (71.7)	2,558 (5.9)	1,882 (4.4)	2,152 (5.0)	5,636 (13.0)	43,256 (100.0)
苦情	10,341 (84.7)	662 (5.4)	547 (4.5)	479 (3.9)	182 (1.5)	12,211 (100.0)
相談	20,687 (66.6)	1,896 (6.1)	1,335 (4.3)	1,673 (5.4)	5,454 (17.6)	31,045 (100.0)
第1四半期	8,802 (72.5)	728 (6.0)	522 (4.3)	596 (4.9)	1,488 (12.3)	12,136 (100.0)
苦情	2,726 (85.1)	175 (5.5)	122 (3.8)	130 (4.1)	50 (1.6)	3,203 (100.0)
相談	6,076 (68.0)	553 (6.2)	400 (4.5)	466 (5.2)	1,438 (16.1)	8,933 (100.0)
第2四半期	7,943 (71.3)	638 (5.7)	465 (4.2)	486 (4.4)	1,606 (14.4)	11,138 (100.0)
苦情	2,494 (84.8)	158 (5.4)	129 (4.4)	104 (3.5)	56 (1.9)	2,941 (100.0)
相談	5,449 (66.5)	480 (5.9)	336 (4.1)	382 (4.7)	1,550 (18.9)	8,197 (100.0)
第3四半期	7,342 (72.8)	583 (5.8)	427 (4.2)	501 (5.0)	1,231 (12.2)	10,084 (100.0)
苦情	2,629 (84.6)	162 (5.2)	150 (4.8)	123 (4.0)	44 (1.4)	3,108 (100.0)
相談	4,713 (67.6)	421 (6.0)	277 (4.0)	378 (5.4)	1,187 (17.0)	6,976 (100.0)
第4四半期	6,941 (70.1)	609 (6.2)	468 (4.7)	569 (5.7)	1,311 (13.2)	9,898 (100.0)
苦情	2,492 (84.2)	167 (5.6)	146 (4.9)	122 (4.1)	32 (1.1)	2,959 (100.0)
相談	4,449 (64.1)	442 (6.4)	322 (4.6)	447 (6.4)	1,279 (18.4)	6,939 (100.0)
2013年度	25,238 (68.5)	2,703 (7.3)	1,810 (4.9)	2,331 (6.3)	4,755 (12.9)	36,837 (100.0)
苦情	10,333 (83.7)	774 (6.3)	569 (4.6)	495 (4.0)	180 (1.5)	12,351 (100.0)
相談	14,905 (60.9)	1,929 (7.9)	1,241 (5.1)	1,836 (7.5)	4,575 (18.7)	24,486 (100.0)
第1四半期	6,477 (68.5)	606 (6.4)	486 (5.1)	593 (6.3)	1,290 (13.6)	9,452 (100.0)
苦情	2,528 (84.3)	179 (6.0)	137 (4.6)	106 (3.5)	49 (1.6)	2,999 (100.0)
相談	3,949 (61.2)	427 (6.6)	349 (5.4)	487 (7.5)	1,241 (19.2)	6,453 (100.0)
第2四半期	6,189 (68.8)	639 (7.1)	432 (4.8)	572 (6.4)	1,159 (12.9)	8,991 (100.0)
苦情	2,549 (82.8)	187 (6.1)	156 (5.1)	143 (4.6)	42 (1.4)	3,077 (100.0)
相談	3,640 (61.5)	452 (7.6)	276 (4.7)	429 (7.3)	1,117 (18.9)	5,914 (100.0)
第3四半期	6,201 (69.8)	692 (7.8)	405 (4.6)	505 (5.7)	1,078 (12.1)	8,881 (100.0)
苦情	2,579 (83.1)	206 (6.6)	147 (4.7)	131 (4.2)	40 (1.3)	3,103 (100.0)
相談	3,622 (62.7)	486 (8.4)	258 (4.5)	374 (6.5)	1,038 (18.0)	5,778 (100.0)
第4四半期	6,371 (67.0)	766 (8.1)	487 (5.1)	661 (6.9)	1,228 (12.9)	9,513 (100.0)
苦情	2,677 (84.4)	202 (6.4)	129 (4.1)	115 (3.6)	49 (1.5)	3,172 (100.0)
相談	3,694 (58.3)	564 (8.9)	358 (5.6)	546 (8.6)	1,179 (18.6)	6,341 (100.0)
2014年度	12,535 (67.6)	1,259 (6.8)	914 (4.9)	1,279 (6.9)	2,543 (13.7)	18,530 (100.0)
苦情	4,895 (82.2)	398 (6.7)	267 (4.5)	304 (5.1)	88 (1.5)	5,952 (100.0)
相談	7,640 (60.7)	861 (6.8)	647 (5.1)	975 (7.8)	2,455 (19.5)	12,578 (100.0)
第1四半期	6,370 (68.2)	636 (6.8)	476 (5.1)	658 (7.0)	1,201 (12.9)	9,341 (100.0)
苦情	2,596 (82.6)	208 (6.6)	132 (4.2)	162 (5.2)	43 (1.4)	3,141 (100.0)
相談	3,774 (60.9)	428 (6.9)	344 (5.5)	496 (8.0)	1,158 (18.7)	6,200 (100.0)
第2四半期	6,165 (67.1)	623 (6.8)	438 (4.8)	621 (6.8)	1,342 (14.6)	9,189 (100.0)
苦情	2,299 (81.8)	190 (6.8)	135 (4.8)	142 (5.1)	45 (1.6)	2,811 (100.0)
相談	3,866 (60.6)	433 (6.8)	303 (4.8)	479 (7.5)	1,297 (20.3)	6,378 (100.0)
第3四半期						
苦情						
相談						
第4四半期						
苦情						
相談						

<2014年11月11日集計>

- (注1) 「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注2) かっこ内の数値は、保険種類別分類中に占める構成割合である。
- (注3) 1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。
- (注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(3) 受付地域別の受付状況

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2012年度														
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合計		
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	321	84	237	286	54	232	336	67	269	297	66	231	1,240	271	969
契約募集	29	10	19	25	3	22	26	3	23	28	1	27	108	17	91
契約管理	13	5	8	18	4	14	16	6	10	17	6	11	64	21	43
保険金支払	250	69	181	193	46	147	248	58	190	221	57	164	912	230	682
その他	29		29	50	1	49	46		46	31	2	29	156	3	153
東北	500	139	361	455	130	325	414	130	284	425	131	294	1,794	530	1,264
契約募集	18	7	11	21	6	15	33	8	25	33	5	28	105	26	79
契約管理	20	9	11	16	4	12	27	4	23	19	6	13	82	23	59
保険金支払	287	112	175	283	112	171	237	108	129	240	110	130	1,047	442	605
その他	175	11	164	135	8	127	117	10	107	133	10	123	560	39	521
東京	6,150	1,566	4,584	5,738	1,485	4,253	5,030	1,581	3,449	4,905	1,491	3,414	21,823	6,123	15,700
契約募集	399	67	332	348	64	284	308	68	240	430	83	347	1,485	282	1,203
契約管理	362	105	257	320	84	236	292	103	189	341	79	262	1,315	371	944
保険金支払	4,153	1,351	2,802	3,824	1,286	2,538	3,488	1,360	2,128	3,148	1,287	1,861	14,613	5,284	9,329
その他	1,236	43	1,193	1,246	51	1,195	942	50	892	986	42	944	4,410	186	4,224
静岡	286	123	163	277	126	151	207	78	129	208	73	135	978	400	578
契約募集	12	4	8	16	5	11	8	2	6	14	3	11	50	14	36
契約管理	16	3	13	19	4	15	19	4	15	16	3	13	70	14	56
保険金支払	223	111	112	212	114	98	153	71	82	158	67	91	746	363	383
その他	35	5	30	30	3	27	27	1	26	20		20	112	9	103
北陸	223	93	130	197	76	121	195	86	109	202	96	106	817	351	466
契約募集	17	2	15	14	2	12	13	2	11	11	4	7	55	10	45
契約管理	12	5	7	11	4	7	19	10	9	11	5	6	53	24	29
保険金支払	161	83	78	147	70	77	134	74	60	154	85	69	596	312	284
その他	33	3	30	25		25	29		29	26	2	24	113	5	108
中部	579	125	454	560	178	382	625	206	419	515	173	342	2,279	682	1,597
契約募集	15	8	7	25	3	22	33	8	25	32	10	22	105	29	76
契約管理	8	4	4	25	10	15	45	16	29	26	6	20	104	36	68
保険金支払	173	76	97	423	161	262	489	179	310	405	155	250	1,490	571	919
その他	383	37	346	87	4	83	58	3	55	52	2	50	580	46	534
近畿	2,034	631	1,403	1,868	527	1,341	1,623	526	1,097	1,652	524	1,128	7,177	2,208	4,969
契約募集	77	12	65	77	16	61	59	21	38	78	12	66	291	61	230
契約管理	74	27	47	77	28	49	68	23	45	73	32	41	292	110	182
保険金支払	1,567	561	1,006	1,415	467	948	1,233	463	770	1,238	472	766	5,453	1,963	3,490
その他	316	31	285	299	16	283	263	19	244	263	8	255	1,141	74	1,067
中国	425	72	353	387	74	313	367	60	307	398	75	323	1,577	281	1,296
契約募集	44	7	37	37	5	32	28	6	22	36	6	30	145	24	121
契約管理	15	1	14	10	2	8	22	6	16	13	3	10	60	12	48
保険金支払	333	64	269	291	67	224	271	47	224	292	65	227	1,187	243	944
その他	33		33	49		49	46	1	45	57	1	56	185	2	183
四国	396	136	260	301	92	209	324	105	219	323	66	257	1,344	399	945
契約募集	12	1	11	11	3	8	11	1	10	19	2	17	53	7	46
契約管理	12	3	9	10	4	6	15	5	10	6	2	4	43	14	29
保険金支払	288	117	171	228	79	149	248	91	157	240	60	180	1,004	347	657
その他	84	15	69	52	6	46	50	8	42	58	2	56	244	31	213
九州	1,058	156	902	955	153	802	861	226	635	863	235	628	3,737	770	2,967
契約募集	73	10	63	69	9	60	47	18	29	48	13	35	237	50	187
契約管理	57	14	43	65	11	54	53	10	43	47	16	31	222	51	171
保険金支払	788	125	663	721	128	593	677	196	481	545	200	345	2,731	649	2,082
その他	140	7	133	100	5	95	84	2	82	223	6	217	547	20	527
沖縄	140	69	71	100	41	59	81	39	42	89	21	68	410	170	240
契約募集	10	2	8	3		3				5	1	4	18	3	15
契約管理	4	1	3				1	1		1		1	6	2	4
保険金支払	99	66	33	70	40	30	70	37	33	68	20	48	307	163	144
その他	27		27	27	1	26	10	1	9	15		15	79	2	77
合計	12,112	3,194	8,918	11,124	2,936	8,188	10,063	3,104	6,959	9,877	2,951	6,926	43,176	12,185	30,991
契約募集	706	130	576	646	116	530	566	137	429	734	140	594	2,652	523	2,129
契約管理	593	177	416	571	155	416	577	188	389	570	158	412	2,311	678	1,633
保険金支払	8,322	2,735	5,587	7,807	2,570	5,237	7,248	2,684	4,564	6,709	2,578	4,131	30,086	10,567	19,519
その他	2,491	152	2,339	2,100	95	2,005	1,672	95	1,577	1,864	75	1,789	8,127	417	7,710

<2014年11月11日集計>

- (注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。なお、「そんがいほけん相談室」および「自動車保険請求相談センター」(いずれも2012年3月末をもって閉鎖)における受付件数も同区分に沿って計上した。
- (注2) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。
- (注3) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2013年度												合 計		
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期					
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	苦情	相談		
北海道	356	77	279	301	87	214	314	82	232	333	85	248	1,304	331	973
契約募集	42	4	38	25	7	18	26		26	20	1	19	113	12	101
契約管理	23	2	21	30	11	19	27	6	21	32	4	28	112	23	89
保険金支払	259	71	188	226	69	157	230	76	154	250	78	172	965	294	671
その他	32		32	20		20	31		31	31	2	29	114	2	112
東 北	317	96	221	289	90	199	275	115	160	319	119	200	1,200	420	780
契約募集	23	6	17	13	4	9	13	7	6	26	4	22	75	21	54
契約管理	18	10	8	11	6	5	15	11	4	19	8	11	63	35	28
保険金支払	192	75	117	179	78	101	176	86	90	207	102	105	754	341	413
その他	84	5	79	86	2	84	71	11	60	67	5	62	308	23	285
東 京	4,503	1,463	3,040	4,139	1,431	2,708	4,215	1,500	2,715	4,486	1,507	2,979	17,343	5,901	11,442
契約募集	320	55	265	296	51	245	312	64	248	378	53	325	1,306	223	1,083
契約管理	301	99	202	279	90	189	309	85	224	369	92	277	1,258	366	892
保険金支払	2,867	1,246	1,621	2,687	1,248	1,439	2,767	1,304	1,463	2,843	1,307	1,536	11,164	5,105	6,059
その他	1,015	63	952	877	42	835	827	47	780	896	55	841	3,615	207	3,408
静 岡	239	81	158	215	78	137	237	94	143	228	66	162	919	319	600
契約募集	12	3	9	10	3	7	11	2	9	11	4	7	44	12	32
契約管理	24	8	16	15	6	9	15	2	13	21	3	18	75	19	56
保険金支払	173	68	105	163	68	95	178	89	89	149	58	91	663	283	380
その他	30	2	28	27	1	26	33	1	32	47	1	46	137	5	132
北 陸	247	93	154	308	146	162	300	142	158	370	158	212	1,225	539	686
契約募集	11	2	9	18	6	12	17	5	12	30	5	25	76	18	58
契約管理	24	11	13	23	10	13	17	8	9	32	15	17	96	44	52
保険金支払	161	80	81	219	129	90	218	125	93	221	136	85	819	470	349
その他	51		51	48	1	47	48	4	44	87	2	85	234	7	227
中 部	643	194	449	595	204	391	554	222	332	616	256	360	2,408	876	1,532
契約募集	44	9	35	55	10	45	42	13	29	61	12	49	202	44	158
契約管理	33	12	21	35	12	23	24	11	13	41	18	23	133	53	80
保険金支払	432	169	263	411	176	235	425	197	228	449	223	226	1,717	765	952
その他	134	4	130	94	6	88	63	1	62	65	3	62	356	14	342
近 畿	1,586	545	1,041	1,562	536	1,026	1,485	499	986	1,520	486	1,034	6,153	2,066	4,087
契約募集	77	11	66	81	8	73	57	6	51	67	7	60	282	32	250
契約管理	92	34	58	102	32	70	122	40	82	111	44	67	427	150	277
保険金支払	1,182	491	691	1,145	489	656	1,119	449	670	1,132	424	708	4,578	1,853	2,725
その他	235	9	226	234	7	227	187	4	183	210	11	199	866	31	835
中 国	372	130	242	366	141	225	366	146	220	383	130	253	1,487	547	940
契約募集	27	2	25	27	5	22	36	5	31	45	6	39	135	18	117
契約管理	19	7	12	19	9	10	25	11	14	31	9	22	94	36	58
保険金支払	285	119	166	282	127	155	267	127	140	260	113	147	1,094	486	608
その他	41	2	39	38		38	38	3	35	47	2	45	164	7	157
四 国	337	81	256	351	115	236	359	90	269	396	116	280	1,443	402	1,041
契約募集	24	2	22	18	2	16	18	5	13	28	6	22	88	15	73
契約管理	14	7	7	21	7	14	22	4	18	22	6	16	79	24	55
保険金支払	247	69	178	275	103	172	252	76	176	274	97	177	1,048	345	703
その他	52	3	49	37	3	34	67	5	62	72	7	65	228	18	210
九 州	748	215	533	746	211	535	673	181	492	743	208	535	2,910	815	2,095
契約募集	37	8	29	39	6	33	43	7	36	58	10	48	177	31	146
契約管理	43	12	31	49	18	31	41	16	25	51	24	27	184	70	114
保険金支払	468	187	281	456	184	272	416	152	264	471	172	299	1,811	695	1,116
その他	200	8	192	202	3	199	173	6	167	163	2	161	738	19	719
沖 縄	76	18	58	93	32	61	88	32	56	90	33	57	347	115	232
契約募集	9		9	6		6	6	2	4	12	2	10	33	4	29
契約管理	1		1	4	2	2	7	2	5	4		4	16	4	12
保険金支払	59	18	41	75	27	48	64	28	36	63	31	32	261	104	157
その他	7		7	8	3	5	11		11	11		11	37	3	34
合 計	9,424	2,993	6,431	8,965	3,071	5,894	8,866	3,103	5,763	9,484	3,164	6,320	36,739	12,331	24,408
契約募集	626	102	524	588	102	486	581	116	465	736	110	626	2,531	430	2,101
契約管理	592	202	390	588	203	385	624	196	428	733	223	510	2,537	824	1,713
保険金支払	6,325	2,593	3,732	6,118	2,698	3,420	6,112	2,709	3,403	6,319	2,741	3,578	24,874	10,741	14,133
その他	1,881	96	1,785	1,671	68	1,603	1,549	82	1,467	1,696	90	1,606	6,797	336	6,461

<2014年11月11日集計>

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。

(注2) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(単位:件)

(地域・ 苦情(相談)局面)	2014年度														
	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			合 計		
	苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談		苦情	相談	
北海道	320	96	224	279	87	192							599	183	416
契約募集	26	3	23	19	3	16							45	6	39
契約管理	17		17	17	3	14							34	3	31
保険金支払	234	90	144	197	79	118							431	169	262
その他	43	3	40	46	2	44							89	5	84
東 北	317	111	206	301	119	182							618	230	388
契約募集	28	6	22	12	3	9							40	9	31
契約管理	12	4	8	9	4	5							21	8	13
保険金支払	201	92	109	199	97	102							400	189	211
その他	76	9	67	81	15	66							157	24	133
東 京	4,330	1,426	2,904	4,415	1,324	3,091							8,745	2,750	5,995
契約募集	319	52	267	290	53	237							609	105	504
契約管理	290	55	235	323	87	236							613	142	471
保険金支払	2,698	1,261	1,437	2,749	1,137	1,612							5,447	2,398	3,049
その他	1,023	58	965	1,053	47	1,006							2,076	105	1,971
北 陸	270	111	159	245	93	152							515	204	311
契約募集	24	8	16	18	3	15							42	11	31
契約管理	20	10	10	21	6	15							41	16	25
保険金支払	168	91	77	142	81	61							310	172	138
その他	58	2	56	64	3	61							122	5	117
中 部	949	370	579	903	294	609							1,852	664	1,188
契約募集	76	14	62	73	14	59							149	28	121
契約管理	66	25	41	78	24	54							144	49	95
保険金支払	677	322	355	641	253	388							1,318	575	743
その他	130	9	121	111	3	108							241	12	229
近 畿	1,403	477	926	1,314	406	908							2,717	883	1,834
契約募集	77	12	65	30	5	25							107	17	90
契約管理	92	34	58	65	27	38							157	61	96
保険金支払	953	413	540	942	364	578							1,895	777	1,118
その他	281	18	263	277	10	267							558	28	530
中 国	456	173	283	439	154	285							895	327	568
契約募集	48	7	41	39	6	33							87	13	74
契約管理	22	6	16	27	6	21							49	12	37
保険金支払	341	159	182	331	141	190							672	300	372
その他	45	1	44	42	1	41							87	2	85
四 国	393	117	276	410	125	285							803	242	561
契約募集	25	5	20	26	6	20							51	11	40
契約管理	29	11	18	22	4	18							51	15	36
保険金支払	281	95	186	280	107	173							561	202	359
その他	58	6	52	82	8	74							140	14	126
九 州	781	227	554	776	175	601							1,557	402	1,155
契約募集	36	5	31	50	8	42							86	13	73
契約管理	49	11	38	45	11	34							94	22	72
保険金支払	541	200	341	520	151	369							1,061	351	710
その他	155	11	144	161	5	156							316	16	300
沖 縄	96	27	69	95	31	64							191	58	133
契約募集	5		5	3	1	2							8	1	7
契約管理	2	1	1	5	1	4							7	2	5
保険金支払	78	26	52	76	29	47							154	55	99
その他	11		11	11		11							22	0	22
合 計	9,315	3,135	6,180	9,177	2,808	6,369							18,492	5,943	12,549
契約募集	664	112	552	560	102	458							1,224	214	1,010
契約管理	599	157	442	612	173	439							1,211	330	881
保険金支払	6,172	2,749	3,423	6,077	2,439	3,638							12,249	5,188	7,061
その他	1,880	117	1,763	1,928	94	1,834							3,808	211	3,597

<2014年11月11日集計>

(注1) 地域分類は、そんぽADRセンターの所在地区分による。また、本部受付分の地域分類は、東京として計上した。

(注2) 苦情(相談)局面別分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) 苦情分類には、苦情解決手続件数も含まれる。

(注4) そんぽADRセンター静岡は、2014年3月末に閉鎖した。

2. 苦情解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求める苦情解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位:件, %)

	2013年度					2014年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	
保険種類別	自動車	517 (81.4)	505 (78.9)	494 (79.0)	536 (80.0)	2,052 (79.8)	562 (79.5)	536 (78.1)			1,098 (78.8)
	火災	49 (7.7)	42 (6.6)	39 (6.2)	57 (8.5)	187 (7.3)	63 (8.9)	61 (8.9)			124 (8.9)
	傷害	36 (5.7)	56 (8.8)	51 (8.2)	39 (5.8)	182 (7.1)	36 (5.1)	42 (6.1)			78 (5.6)
	新種・海上	29 (4.6)	34 (5.3)	39 (6.2)	32 (4.8)	134 (5.2)	45 (6.4)	43 (6.3)			88 (6.3)
	その他	4 (0.6)	3 (0.5)	2 (0.3)	6 (0.9)	15 (0.6)	1 (0.1)	4 (0.6)			5 (0.4)
	合計	635	640	625	670	2,570	707	686			1,393
苦情局面別	契約募集	18 (2.8)	19 (3.0)	26 (4.2)	28 (4.2)	91 (3.5)	26 (3.7)	28 (4.1)			54 (3.9)
	契約管理	66 (10.4)	63 (9.9)	60 (9.6)	55 (8.2)	244 (9.5)	47 (6.7)	59 (8.6)			106 (7.6)
	保険金支払	542 (85.6)	555 (86.9)	529 (84.8)	569 (85.1)	2,195 (85.6)	616 (87.4)	591 (86.2)			1,207 (86.8)
	その他	7 (1.1)	2 (0.3)	9 (1.4)	17 (2.5)	35 (1.4)	16 (2.3)	8 (1.2)			24 (1.7)
	合計	633	639	624	669	2,565	705	686			1,391
申出内容別	契約引受	12 (1.4)	14 (1.6)	20 (2.4)	24 (2.9)	70 (2.1)	15 (1.7)	15 (1.6)			30 (1.6)
	接客態度	80 (9.4)	118 (13.9)	99 (12.1)	109 (13.0)	406 (12.1)	122 (13.5)	132 (14.3)			254 (13.9)
	手続遅延等	134 (15.8)	150 (17.6)	119 (14.5)	118 (14.0)	521 (15.5)	132 (14.7)	149 (16.2)			281 (15.4)
	説明不足等	126 (14.9)	110 (12.9)	69 (8.4)	78 (9.3)	383 (11.4)	92 (10.2)	99 (10.8)			191 (10.5)
	不適正手続	70 (8.3)	48 (5.6)	78 (9.5)	83 (9.9)	279 (8.3)	89 (9.9)	93 (10.1)			182 (10.0)
	提示内容	257 (30.3)	236 (27.8)	248 (30.3)	235 (28.0)	976 (29.1)	268 (29.7)	260 (28.3)			528 (29.0)
	支払可否	110 (13.0)	118 (13.9)	95 (11.6)	102 (12.1)	425 (12.7)	93 (10.3)	102 (11.1)			195 (10.7)
	保険金関連	53 (6.3)	49 (5.8)	73 (8.9)	86 (10.2)	261 (7.8)	82 (9.1)	62 (6.7)			144 (7.9)
	その他	5 (0.6)	7 (0.8)	17 (2.1)	5 (0.6)	34 (1.0)	8 (0.9)	8 (0.9)			16 (0.9)
合計	847	850	818	840	3,355	901	920			1,821	

<2014年11月11日集計>

- (注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
 (注2) 苦情局面別および申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・申出内容別・苦情局面別)中に占める構成割合である。
 (注4) 保険種類別および申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(2) 手続終了状況

(単位:件, %)

	2013年度					2014年度					
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	
終了事由別	不開始	(0.0)	(0.0)	3 (0.5)	4 (0.7)	7 (0.3)	3 (0.5)	2 (0.3)			5 (0.4)
	解決	544 (78.3)	517 (83.7)	534 (82.2)	511 (84.0)	2,106 (81.9)	510 (81.3)	518 (76.3)			1,028 (78.7)
	移行	60 (8.6)	47 (7.6)	47 (7.2)	35 (5.8)	189 (7.4)	57 (9.1)	73 (10.8)			130 (10.0)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	不調	86 (12.4)	50 (8.1)	60 (9.2)	53 (8.7)	249 (9.7)	52 (8.3)	77 (11.3)			129 (9.9)
	その他	5 (0.7)	4 (0.6)	6 (0.9)	5 (0.8)	20 (0.8)	5 (0.8)	9 (1.3)			14 (1.1)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
合計	695	618	650	608	2,571	627	679			1,306	
所要期間別	1か月未満	159 (22.9)	168 (27.2)	161 (24.8)	156 (25.7)	644 (25.0)	156 (24.9)	154 (22.7)			310 (23.7)
	3か月未満	262 (37.7)	226 (36.6)	226 (34.8)	210 (34.5)	924 (35.9)	250 (39.9)	266 (39.2)			516 (39.5)
	6か月未満	132 (19.0)	101 (16.3)	136 (20.9)	115 (18.9)	484 (18.8)	102 (16.3)	122 (18.0)			224 (17.2)
	6か月以上	142 (20.4)	123 (19.9)	127 (19.5)	127 (20.9)	519 (20.2)	119 (19.0)	137 (20.2)			256 (19.6)
	合計	695	618	650	608	2,571	627	679			1,306
手続方法別	電話	1,887 (97.6)	2,173 (97.3)	1,799 (97.3)	2,152 (97.6)	8,011 (97.5)	2,108 (96.1)	2,074 (97.1)			4,182 (96.6)
	文書(郵便)	17 (0.9)	24 (1.1)	18 (1.0)	16 (0.7)	75 (0.9)	37 (1.7)	22 (1.0)			59 (1.4)
	来訪	30 (1.6)	36 (1.6)	31 (1.7)	36 (1.6)	133 (1.6)	48 (2.2)	40 (1.9)			88 (2.0)
	合計	1,934	2,233	1,848	2,204	8,219	2,193	2,136			4,329

<2014年11月11日集計>

- (注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。
 (注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
 (注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・手続方法別)中に占める構成割合である。
 (注4) 手続方法別に関して、1事案に複数回の申出があったものについては、それらを重複して計上した。

[参考1] 当四半期における都道府県別の受付状況(保険種別/苦情局面別)

(単位:件)

	保険種別						苦情局面別				
	自動車	火災	傷害	新種・海上	その他	合計	契約募集	契約管理	保険金支払	その他	合計
北海道	18	5	0	0	1	24	0	3	21	0	24
青森県	3	1	0	0	0	4	0	0	4	0	4
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	9	2	1	1	0	13	0	2	11	0	13
秋田県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
山形県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
福島県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
茨城県	12	1	1	1	1	16	0	1	14	1	16
栃木県	6	0	2	1	0	9	0	0	9	0	9
群馬県	9	1	1	0	0	11	1	0	10	0	11
埼玉県	35	3	2	2	1	43	2	4	36	1	43
千葉県	33	4	4	3	0	44	0	1	42	1	44
東京都	75	15	7	10	0	107	2	6	97	2	107
神奈川県	54	4	7	1	0	66	2	6	58	0	66
新潟県	4	0	0	1	0	5	0	1	4	0	5
富山県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
石川県	3	0	0	0	0	3	1	0	2	0	3
福井県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
山梨県	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1
長野県	7	0	0	2	0	9	1	1	7	0	9
岐阜県	4	1	0	0	0	5	0	1	4	0	5
静岡県	7	0	1	1	0	9	1	1	7	0	9
愛知県	27	4	2	5	0	38	5	5	28	0	38
三重県	8	1	0	0	0	9	0	4	5	0	9
滋賀県	6	1	0	0	0	7	1	0	6	0	7
京都府	26	1	1	0	0	28	1	4	23	0	28
大阪府	41	5	2	9	1	58	4	8	46	0	58
兵庫県	35	1	1	0	0	37	1	5	31	0	37
奈良県	14	0	0	0	0	14	0	0	13	1	14
和歌山県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
鳥取県	3	0	0	0	0	3	0	1	2	0	3
島根県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
岡山県	10	1	0	1	0	12	0	0	12	0	12
広島県	10	2	1	0	0	13	0	0	13	0	13
山口県	5	1	1	1	0	8	1	0	7	0	8
徳島県	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	2
香川県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
愛媛県	1	0	1	0	0	2	1	0	1	0	2
高知県	1	0	0	1	0	2	0	0	2	0	2
福岡県	23	5	1	2	0	31	2	3	25	1	31
佐賀県	3	0	0	0	0	3	1	0	2	0	3
長崎県	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
熊本県	9	0	0	0	0	9	0	0	9	0	9
大分県	7	1	0	0	0	8	0	1	6	1	8
宮崎県	6	0	0	1	0	7	0	0	7	0	7
鹿児島県	2	0	5	0	0	7	1	0	6	0	7
沖縄県	6	0	0	0	0	6	0	0	6	0	6
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	536	61	42	43	4	686	28	59	591	8	686

<2014年11月11日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
- (注2) 保険種別について、「自動車」には自賠責保険に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。
- (注3) 苦情局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注4) 保険種別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

[参考2] 当四半期における都道府県別の受付状況(申出内容別/法人個人別)

(単位:件)

	申出内容別										法人個人別		
	契約引受	接客態度	手続遅延等	説明不足等	不適正手続	提示内容	支払可否	保険金関連	その他	合計	法人	個人	合計
北海道	0	2	8	4	5	7	7	1	0	34	2	22	24
青森県	0	1	3	0	0	2	0	0	0	6	0	4	4
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	0	2	3	3	0	6	1	0	0	15	0	13	13
秋田県	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1
山形県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
福島県	0	0	0	3	2	0	0	0	0	5	0	3	3
茨城県	0	2	1	2	2	8	4	1	0	20	1	15	16
栃木県	0	3	1	0	0	6	1	1	0	12	0	9	9
群馬県	0	5	0	1	1	7	1	1	0	16	1	10	11
埼玉県	2	11	8	8	4	17	4	3	1	58	3	40	43
千葉県	0	7	11	4	2	20	7	3	0	54	1	43	44
東京都	1	20	24	15	10	42	11	10	1	134	11	96	107
神奈川県	1	16	15	14	6	30	6	6	1	95	2	64	66
新潟県	0	0	2	0	1	2	0	1	0	6	2	3	5
富山県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	1	1
石川県	0	1	1	1	1	2	0	0	0	6	0	3	3
福井県	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1
山梨県	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1
長野県	0	1	1	3	0	3	2	1	0	11	1	8	9
岐阜県	0	1	2	1	0	2	1	0	1	8	1	4	5
静岡県	1	0	0	1	0	4	3	0	0	9	1	8	9
愛知県	0	5	5	6	5	8	12	1	1	43	1	37	38
三重県	0	3	3	3	0	2	1	1	0	13	0	9	9
滋賀県	0	2	0	0	2	3	0	1	0	8	0	7	7
京都府	3	3	9	0	4	8	4	1	0	32	2	26	28
大阪府	2	8	11	8	16	19	9	7	2	82	8	50	58
兵庫県	2	8	8	3	6	14	8	3	0	52	2	35	37
奈良県	0	3	1	1	2	9	1	2	1	20	0	14	14
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1
鳥取県	0	0	1	0	2	1	0	1	0	5	0	3	3
島根県	0	2	1	0	1	1	0	0	0	5	0	2	2
岡山県	0	6	6	4	2	2	0	2	0	22	1	11	12
広島県	0	6	6	4	6	7	2	3	0	34	2	11	13
山口県	0	3	3	3	4	1	2	0	0	16	1	7	8
徳島県	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	2	2
香川県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
愛媛県	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	2	2
高知県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	2	2
福岡県	2	4	5	5	3	9	6	5	0	39	3	28	31
佐賀県	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0	3	3
長崎県	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	2	2
熊本県	0	2	1	0	1	4	0	1	0	9	0	9	9
大分県	0	2	2	1	2	2	0	0	0	9	0	8	8
宮崎県	0	1	2	0	1	1	1	2	0	8	0	7	7
鹿児島県	1	0	3	0	0	1	2	0	0	7	0	7	7
沖縄県	0	0	0	0	0	3	1	2	0	6	0	6	6
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	15	132	149	99	93	260	102	62	8	920	46	640	686

<2014年11月11日集計>

- (注1) 苦情を申し出た顧客の居住地に基づき、都道府県別に計上した。
- (注2) 申出内容別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。
- (注3) 申出内容別に関して、1事案に複数種類の申出が含まれる場合には、それらを重複して計上した。

(3) 苦情の代表的な事例 (当四半期における手続終了事案から)

① 雪害事故の対応が遅く、不安である [自動車・火災保険/契約者からの申出]

父親所有の自宅建物と自動車が豪雪により、屋根自体の崩壊と落雪損害を受けた。
 代理店を通じて保険会社へ事故報告を行ったが、その後連絡が来ないため心配になり、改めて当方から連絡したところ、「代理店からの報告が遅延したため、申出人への連絡が遅延した」と言われた。
 事故報告から10日近く経過して初めて保険会社と連絡がついたことに不満である。損壊建物の撤去・保全、事故車両の入庫、車両代車特約の使用等、事故後の対応について、迅速な事故解決に向けた適切なアドバイスがほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人が代理店に事故報告をした際、代理店は火災保険事故(屋根の崩壊)のみ保険会社に事故報告をしており、自動車保険事故については、詳細な情報を入手した後に、事故報告を行おうとしていたことが判明した。

申出人は代理店から事故報告後、「保険会社の担当者から連絡が行く」旨を聞いていたにもかかわらずすぐに保険会社から連絡が来なかったことから、苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、対応遅滞を謝罪の上、今後速やかに事故対応を行う旨申し入れたところ、申出人の了解を得たので、その後必要な手続を行った上で保険金支払を完了した。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店に対し、お客様から事故の連絡を受け付けた場合、速やかに保険会社へ報告するよう指導した。

② 手続きが遅延しており、速やかに事故の収束を図ってほしい [自動車保険/被害者の親からの申出]

息子が自動車との接触事故に遭った。加害者は逃走したが目撃者もいたことから、加害者が判明した。
 保険会社から連絡があり、病院の医療費は保険会社が精算する手配がなされ、送付された同意書や付き添いのための休業補償等の書類はすぐに保険会社に返送した。
 その後、治療終了と病院から診断書等の送付を行うことについて保険会社に連絡したが、書類受領の連絡もなかったため、当方から改めて担当者へ連絡を取ったところ、「書類等の受領がまだ」と、その場しのぎと思えるような回答をされた。
 結果的には軽いケガで済んだ事故であり、当方も速やかに終わらせたいと考えているが、担当の対応は誠意もなく、迅速な処理を心がけているようにも思えず、不快である。
 速やかに本件事故に関する終了手続がなされるよう、担当以外の方から連絡がほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、病院から保険会社に送付すべき診断書等の書類が送付されていなかったため、対応が遅滞していたことが判明した。

その他、ひき逃げの事実について加害者と申出人が対立していたところに、担当者が「後遺症が残るようなケガではない」と申出人にとって不快な発言をしていたことから、苦情の申出になったもの。

保険会社の責任者から申出人に連絡し、対応不備につき謝罪し、診断書等が届き次第速やかに示談を進める旨申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対し、事故背景や契約者の主張も踏まえた上で、被害者側の心情に配慮した対応を行うよう徹底した。

③ 証券明細書の訂正手続きがされず、放置されている [火災保険/契約者からの申出]

自社工場に火災保険をオールリスク特約と電氣的機械的事故担保特約付きで加入していた。対象となる事故があり保険会社に連絡すると「電氣的機械的事故担保特約が付いていないので支払えない」と言われた。しかし、手元の証券には当該特約が対象であると記載された証券明細書が添付されている。

その後、当該特約は付いておらず証券明細書が誤っていたことが判明した。保険金は別契約の動産総合保険で支払われたが、証券明細の訂正手続きがされず4ヶ月も放置されている。本社(カスタマーセンター)に苦情を申し入れても結果的に現地は放置していた。本社として苦情管理が機能していない。このまま誤った契約内容で契約更改されるのではないかと不安である。早急に証券明細書の差替えをしてほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、申出人の申出内容は保険金の支払いがすべてだと判断し、その後の証券明細書の差替えを怠っていたことが判明した。

保険会社から申出人に連絡し、証券明細の誤添付と差替え漏れについてお詫びし差替えを行うことを申し入れ、了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

①責任者から当該担当者を含む営業担当者等の教育・指導・育成を更に強化すること、②営業店として、証券明細の添付等の作業については複数名で実施し、チェック体制を強化することを徹底した。

④ 火災保険金を早急に支払ってほしい [火災保険/契約者からの申出]

同じビルの2階の店舗で火災が発生し、その消火活動のために当方の店舗も被害に遭った。すぐに保険金請求書類を提出したが、保険金は支払われなかった。

その後、代理店を通じて「契約者を法人に変更する必要があり、契約を変更しないと保険金を支払えない」と言われた。被災から3か月近く経ってからこのようなことを言われたことに不満があったが、訂正に必要な書類はすぐに提出した。

その後、担当者に保険金の支払予定日を問い合わせても明確な回答がない。保険会社の事務処理の問題で支払が遅延するのは納得できない。火災保険金を早急に支払ってほしい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、契約の訂正手続は社内ルールにより着手から2週間以内に完了させなければならないところ、1か月以上を要していたことが判明した。また、担当者が契約訂正の手続完了時期を把握できず、保険金支払予定日を明確に回答できなかったことから苦情の申出となったもの。

保険会社から申出人に連絡し、対応遅延を謝罪するとともに、契約訂正および保険金支払手続を完了し、申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

契約訂正手続の開始から訂正完了までに1ヶ月以上を要したことが今回の苦情の原因であることから、社内規定に則し、訂正手続は着手から2週間以内に完了させるよう、社内内で連携してスケジュール管理を行うことを徹底した。

⑤ 契約時有責と確認した事故が免責とされた [火災保険／契約者からの申出]

賃貸マンションに入居しており、火災保険を契約している。
 火災保険の契約時に、代理店(研修生)に対し、家主の造作を賃借人が過失で破損した場合に支払がなされる他社の火災保険のパンフレットを示した上で、同様の火災保険に入りたいと伝えた。
 代理店から、当該他社と同様の補償内容であるとの説明を受けたので、現在の火災保険を契約した。
 誤って洗面台を壊してしまったため、保険会社に連絡したところ、現在加入の火災保険では対象外と言われた。
 契約時には、今回のような事故は支払対象になる火災保険であるとの説明を受けているので、保険金を支払ってもらいたい。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、代理店が補償内容を誤って理解して、契約していたことが判明した。
 保険会社から申出人を訪問し、誤った説明につき謝罪するとともに、修理代の一部を賠償金として負担することとし、申出人の了解が得られた。

<保険会社における再発防止の取り組み>

代理店研修会や社内勉強会等で本事例を共有するとともに、同様のトラブルが発生しないよう継続して他社商品の比較研究を実施することとした。

⑥ 誤った解約返戻金を説明され、納得できない [傷害保険／契約者からの申出]

契約している年金払積立傷害保険を解約しようと代理店に連絡したところ、翌年の満期日に一括受け取りをした場合の具体的な給付金の額が示され、直ちに解約した場合の解約返戻金より多くなるとの説明を受けた。
 このため、解約をせずに、借り入れして保険料を支払い、保険契約を継続することとした。
 期日近くになったので、あらためて代理店に連絡したところ、受取額は当初に解約を申し出た当時よりは若干増えていたものの、当初説明の額とは異なっており、満期で一括受け取りするというものではなく、契約も解約扱いになるとのことであった。
 借金までして契約を継続したのに、当初の説明と異なる結果になっており、納得がいかない。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、解約返戻金の照会があった際に募集人が年金給付金の一括受け取りは解約しかないこと、および満期時に解約手続を行って解約返戻金を受け取る際には年金給付金の総受取額より減額されることを申出人に十分に伝えきれなかったことが苦情の発生原因であることが判明した。

保険会社から申出人を訪問し、対応に行き届かない点があったことをお詫びの上、解約返戻金の受取手続等を丁寧に説明し、申出人の了解が得られた。

<保険会社における再発防止の取り組み>

責任者から当該代理店に対し、当該申出内容につき代理店内にて情報共有、再発防止に向け年金給付金の受取方法、および高齢者への丁寧な説明の実施につき厳しく指導を行った。

3. 紛争解決手続の実施状況

そんぽADRセンターでは、顧客または保険会社から紛争解決手続の申立てを受け付けた場合、当該紛争の内容に応じて適切な紛争解決委員(中立・公正な第三者である弁護士・消費生活相談員・学識経験者等)を選任した上で、紛争解決委員による紛争解決手続を実施している。

(1) 受付件数の推移

(単位:件,%)

		2013年度					2014年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度累計
保険種類別	自動車	60 (56.6)	54 (52.9)	76 (67.9)	53 (59.6)	243 (59.4)	84 (61.8)	94 (60.6)			178 (61.2)
	火災	17 (16.0)	20 (19.6)	12 (10.7)	19 (21.3)	68 (16.6)	21 (15.4)	29 (18.7)			50 (17.2)
	傷害	28 (26.4)	21 (20.6)	20 (17.9)	15 (16.9)	84 (20.5)	19 (14.0)	21 (13.5)			40 (13.7)
	新種・海上	1 (0.9)	6 (5.9)	3 (2.7)	1 (1.1)	11 (2.7)	10 (7.4)	11 (7.1)			21 (7.2)
	その他	(0.0)	1 (1.0)	1 (0.9)	1 (1.1)	3 (0.7)	2 (1.5)	(0.0)			2 (0.7)
合計		106	102	112	89	409	136	155			291
手続区分別	一般(東京)	36 (34.0)	49 (48.0)	42 (37.5)	50 (56.2)	177 (43.3)	54 (39.7)	73 (47.1)			127 (43.6)
	一般(大阪)	53 (50.0)	37 (36.3)	53 (47.3)	29 (32.6)	172 (42.1)	54 (39.7)	60 (38.7)			114 (39.2)
	交通賠償	17 (16.0)	16 (15.7)	17 (15.2)	10 (11.2)	60 (14.7)	28 (20.6)	22 (14.2)			50 (17.2)
	合計	106	102	112	89	409	136	155			291
紛争局面別	契約募集	0 (0.0)	2 (2.0)	1 (0.9)	6 (6.7)	9 (2.2)	6 (4.4)	3 (1.9)			9 (3.1)
	契約管理	11 (10.4)	8 (7.8)	10 (8.9)	7 (7.9)	36 (8.8)	12 (8.8)	13 (8.4)			25 (8.6)
	保険金支払	91 (85.8)	90 (88.2)	97 (86.6)	72 (80.9)	350 (85.6)	112 (82.4)	136 (87.7)			248 (85.2)
	その他	4 (3.8)	2 (2.0)	4 (3.6)	4 (4.5)	14 (3.4)	6 (4.4)	3 (1.9)			9 (3.1)
	合計	106	102	112	89	409	136	155			291

<2014年11月13日集計>

(注1) 保険種類別について、「自動車」には自賠責保険(自賠責保険金の支払および支払業務に関するもの以外)に関するものを含み、「火災」には地震保険に関するものを含む。

(注2) 手続区分および紛争局面別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、各分類(保険種類別・手続区分別・紛争局面別)中に占める構成割合である。

(2) 手続終了状況

(単位:件,%)

		2013年度					2014年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
終了事由別	成立	14 (15.1)	12 (10.4)	11 (9.9)	17 (18.1)	54 (13.1)	14 (12.8)	24 (18.5)			38 (15.9)
	特別調停	11 (11.8)	20 (17.4)	19 (17.1)	21 (22.3)	71 (17.2)	16 (14.7)	21 (16.2)			37 (15.5)
	見込みなし	63 (67.7)	78 (67.8)	70 (63.1)	51 (54.3)	262 (63.4)	71 (65.1)	78 (60.0)			149 (62.3)
	双方の離脱	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	一方の離脱	3 (3.2)	4 (3.5)	10 (9.0)	4 (4.3)	21 (5.1)	5 (4.6)	7 (5.4)			12 (5.0)
	その他	2 (2.2)	1 (0.9)	1 (0.9)	1 (1.1)	5 (1.2)	3 (2.8)	(0.0)			3 (1.3)
	不応諾	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	移送	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	0 (0.0)	(0.0)	(0.0)			0 (0.0)
	合計	93	115	111	94	413	109	130			239
所要期間別	1か月未満	1 (1.1)	(0.0)	(0.0)	1 (1.1)	2 (0.5)	2 (1.8)	(0.0)			2 (0.8)
	3か月未満	19 (20.4)	25 (21.7)	22 (19.8)	22 (23.4)	88 (21.3)	25 (22.9)	31 (23.8)			56 (23.4)
	6か月未満	40 (43.0)	48 (41.7)	58 (52.3)	42 (44.7)	188 (45.5)	41 (37.6)	68 (52.3)			109 (45.6)
	1年未満	24 (25.8)	38 (33.0)	26 (23.4)	22 (23.4)	110 (26.6)	34 (31.2)	27 (20.8)			61 (25.5)
	2年未満	9 (9.7)	4 (3.5)	4 (3.6)	7 (7.4)	24 (5.8)	6 (5.5)	3 (2.3)			9 (3.8)
	2年以上	(0.0)	(0.0)	1 (0.9)	(0.0)	1 (0.2)	1 (0.9)	1 (0.8)			2 (0.8)
合計	93	115	111	94	413	109	130			239	
所要回数別	2回以内	32 (34.4)	45 (39.1)	38 (34.2)	29 (30.9)	144 (34.9)	31 (28.4)	69 (53.1)			100 (41.8)
	4回以内	43 (46.2)	52 (45.2)	52 (46.8)	43 (45.7)	190 (46.0)	45 (41.3)	45 (34.6)			90 (37.7)
	5回~10回	18 (19.4)	17 (14.8)	19 (17.1)	21 (22.3)	75 (18.2)	32 (29.4)	15 (11.5)			47 (19.7)
	11回以上	(0.0)	1 (0.9)	2 (1.8)	1 (1.1)	4 (1.0)	1 (0.9)	1 (0.8)			2 (0.8)
	合計	93	115	111	94	413	109	130			239

<2014年11月13日集計>

(注1) 当該四半期中に手続終了した事案について、分類別に計上した。

(注2) 終了事由別の各分類の詳細については、最終ページの一覧表を参照のこと。

(注3) かつこ内の数値は、各分類(終了事由別・所要期間別・所要回数別)中に占める構成割合である。

(3) 紛争の事例 (当四半期における手続終了事案)

※当四半期に手続が終了した全事案を掲載しています。また、同一内容の紛争申立てが複数あった場合(相手先保険会社が異なる場合等)も別事案と扱い、重複して掲載しています。

【自動車保険－1】 [契約の募集]

申立人は、保険料クレジットカード払(登録方式)特約をセットして継続される自動車保険契約を締結していたところ、保険会社が、別途同種のクレジットカード払特約により新たに契約を締結した同姓同名の他人のクレジットカード番号を誤って登録したため、次年度の申立人の契約更新に際して、他人のカードから本件契約の保険料が引き落とされた事実が判明したことから、保険会社が申立人に対し同契約に基づく保険料の支払を求めたが、申立人は同保険料の未払はもっぱら保険会社側のミスに基づいて生じた結果であるので、支払は免除されるべきである旨を主張した。ところ、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事務ミスにより本件が発生したことを認めるが、申立人の保険契約が有効に成立している以上、保険料を支払免除とはできないことから、申立人は保険料の支払義務は免れず、申立人の要求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社の事務ミスによる保険料の誤った入金取扱いに関する調整が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－2】 [契約の管理・保全]

申立人は、口座引落しができなかった分の自動車保険の保険料の支払をした際に、代理店担当者に今後の特段の対応は必要ないと言われたため、その時点で別の保険会社に契約を切り替えた。ところが、保険契約を切り替えた別の保険会社から、「引き継いだ自動車保険が保険始期の前に失効しているので、自動車保険の等級が大幅に下がる」との連絡があったため、代理店担当者に確認したところ、担当者は、本件保険契約の失効のことも等級の変更も全くわかっていなかったことが判明したことから、本件保険契約失効の取消しと自動車保険等級別料率制度における自動車保険料引き上げの無効を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、代理店の担当者が、分割保険料の10・11回目の集金をした際に、12回目の保険料引落しできていないことを確認し、申立人がその場で12回目保険料の支払ができなかったため、翌月に再度口座引落しをするが、引落しがされない場合には等級継承ができないことを説明しており、また、申立人に対して代理店担当者から電話で12回目の保険料の振込依頼をしたが、電話が繋がらず、保険会社も翌月に「保険料再請求のお知らせ」、翌々月に「保険料お支払のお願い(解除予告払込票)」を送付したが、翌々月の支払期限までに保険料振込が確認できなかったため、12回目の保険料支払日に遡って契約解除したものであるとし、解約の申し出を受けた事実はないとするともに、申立人は過去にも複数回契約解除対象となっていることから、保険会社からの連絡内容は承知しているはずであるとして、和解による解決は困難である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が加入していた本件保険契約の解除が適正になされたかどうかに関する事実認定が必要であるところ、本件保険契約の解除に至る経緯および申立人が中途解約の申し出をしたかどうかについて、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－3】 [契約の管理・保全]

申立人は、被保険車両を満期日の数ヵ月後には廃車する予定であったことから、自動車保険契約が満期を迎えるにあたって、代理店に対して、契約の更新はしないことを伝え、中断証明書の発行を求めたところ、代理店は、保険契約のない車両について中断証明書は発行できないと説明したため、申立人は、解約返戻金の有無を確認した上で、保険期間を1年とする保険料一時払いの自動車保険契約として契約更新を行い、2ヶ月後に代理店に対して解約の連絡と中断証明書の発行を求めたところ、被保険車両の廃車手続がなされていなかったため、すぐに中断証明書は発行されず、結局、中断証明書も取得できないままに本件保険契約を解約するに至った。その結果、解約返戻金は支払われたが、返戻金額は過少となった。このようになった原因は、保険会社の説明不足であるとして、保険会社に対して適切な額の解約返戻金の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、カスタマーセンターから申立人に対して満期案内の書類一式を送付した後、申立人に契約更新に関する電話をした際に、申立人から、被保険車両を3月に処分する予定であるが保険料を一括支払していれば保険料の返戻がなされるかとの質問に対して、一括支払であれば解約時点で残期間を計算して超過した保険料は返還されること、中断証明書を発行することによって申立人の現在のノンフリート等級の継承ができることを伝え、自動車保険契約の商品改定の案内も行ったところ、申立人は改定内容を見て契約の継続を判断し、また、代理店から申立人に対して、保険期間の途中で保険契約を解約した場合、解約返戻金が支払われることと中断証明書の発行手続について説明した旨を主張した。

その後、申立人から保険契約を解約する旨の連絡があったものの、代理店は、被保険車両の廃車手続がなされていなかったことから、すぐに中断証明書の発行はできないことと解約返戻金の金額を同時に案内しており、本件保険契約の更新手続の過程において、保険会社および代理店に不備はないとして、保険会社は申立人に対し、約款に基づいて支払った解約返戻金以上の責任を負う理由はない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件保険契約の更新手続時に被保険車両を数ヶ月後に廃車処分する予定であることを申立人が代理店に申告したことについて争いはないこと、代理店が作成し申立人に送付している、「電話によるお手続のご確認のお願い」には、「3. お支払いただく保険料」欄の「一時・一括払い」の項目にチェックが付され、保険料の額が記載されているが、同じ欄に「分割払い」もあることから、代理店は、申立人に対し、口座振替等による保険料の分割払方式を提案することも可能であったことを確認した。このような事実および資料に照らせば、代理店は、申立人が被保険自動車近々廃車処分する予定であることを容易に気付くと考えられることから、申立人に対してより負担が少なくなる保険料の支払方法の助言が可能であったと言えること、また、一般に、情報の質・量は専門家である代理店が保険契約者を上回っており、本件でも、代理店は事業者として各種保険契約の締結および更新の業務を執り行っているのに対し、申立人は保険契約者に過ぎないことから、申立人が分割払方式に気付くべきであるとするのは酷であることを確認した。

このため、保険会社は、申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－4】 [契約の管理・保全]

申立人は、自動車を運転中に自転車と接触事故を起こしたため、保険会社に対人賠償保険金および対物賠償保険金を請求したところ、保険会社から、自転車の破損に対する損害賠償金は高額にならないと見込まれることもあり、対人賠償額が自賠責保険の範囲内であれば、対物賠償保険金の支払を請求せずに自己負担したほうが自動車保険の等級制度上、申立人にとって有利と考えられるとの説明を行った結果、提案通りでよいとの意思確認ができたことから、対物賠償保険金の支払請求を行わず被害者へ対物損害賠償金を支払った。その後、保険会社から、対人賠償に係る示談が成立した結果、自賠責保険での認定額を超過することとなった旨の説明があったことから、超過額を保険会社が負担することを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、対人賠償交渉に関し、申立人に対して自賠責保険の認定基準に基づいて示談を行うことを確約してはいること、自賠責保険の認定額を超過する可能性等を十分に説明と報告を行った上で、被害者との示談交渉を行うことが望ましいが、結果的にこれを上回る示談となった場合には、保険会社は損害賠償責任を負うべきとは考えられないとし、すでに申立人が被害者に賠償金を支払っているため、対物賠償保険金を申立人に支払、等級ダウン事故として取り扱うことで解決がなされるべきである旨等を主張した。

当事者双方から提出された資料等をもとに検討した結果、示談に際して保険会社は、申立人の利益を考慮しつつ、被害者との間で円満な示談解決を図るために示談交渉を進めたが、自賠責保険の補償範囲を超えて損害賠償金を支払うこと以外の条件で示談を成立させることは困難である事案と言わざるを得ないこと等を勘案すれば、保険会社が被害者との交渉で何らかの過失により申立人の権利を害する交渉を行ったと認めるべき合理的理由はないこと、保険会社が申立人に対して、被害者との示談交渉経過や損害賠償金が自賠責保険の補償範囲を超えることになった場合には、申立人が自賠責保険金との差額分について、無事故等級を維持するために自己負担するか、無事故等級をダウンして、自動車保険からの支払を希望するかを選択できること、自動車保険から対人賠償保険金を支払うことを選択した場合には、対物賠償保険金についても自動車保険から支払うことになるため、申立人は対物賠償額を自己負担する必要がなくなること等について、申立人が理解できるように十分な説明をしたならば、本件紛争の発生は回避できた可能性が高いこと等を確認した。

このため、保険会社は申立人に対して対物賠償保険金および和解金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－5】 [契約の管理・保全]

申立人は、車両を買い替えることとしたため、代理店で被保険車両を下取りした上で中古車を購入し、代理店で新たな保険会社と8等級で自動車保険契約を締結した。

その後、申立人は、旧契約の解約手続を行ったが、約半月強の間、重複保険となっていたことから、新たな保険会社で等級継承ができず、結局6等級の契約となったため、これを不服として、旧契約の保険会社に対し、解約日を等級継承できるように遡及して、新たな保険会社で8等級を継承できるように求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から新たな自動車の納車を受けた事実を知らされておらず、申立人が保険会社に解約手続を依頼したのは、既に代理店において車両を購入した後であることから、保険会社側には何ら落ち度がなく、解約日を手続依頼日より前に遡及することはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取等に基づき検討した結果、募集人は、申立人が車両の

買い替えを予定していることを知っており、営業担当者として車両の紹介を行っていた事実を確認した。そして、車両を買い替えるのであれば、当然、保険契約の変更や解約等の手続が必要となるが、募集人として、予め車両買い替えの際の保険契約の変更等の手続につき、十分説明すべきであったと思われるところ、その点につき必ずしも説明が十分でないこと、特に等級継承に関し、重複保険になると等級継承ができないことに関する説明がなされた形跡はうかがわれなことを確認した。

また、募集人は、申立人の保険契約の内容を漫然と確認した結果、等級を誤認したことがうかがえ、申立人に対して、保険契約の変更・解約、とりわけ等級継承に関する説明を十分行わなかった可能性が高いこと、仮に申立人の等級を正確に認識していれば、申立人に等級継承を行うにあたって、解約手続を納車日までに行うよう予め説明することが可能であり、そうすれば、申立人は、納車日までに本件保険契約を解約し、等級継承を行うことができたことから、申立人が等級継承の利益を受けられなかった原因の一端は、保険会社の代理店による説明不足に起因するものと判断せざるを得ないことを確認した。

このため、保険会社は、申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【自動車保険一6】 [契約の管理・保全]

申立人は、車両を買い替えることとしたため、ディーラー代理店で被保険車両を下取りした上で中古車を購入し、代理店で新たな保険会社と8等級で自動車保険契約を締結した。

その後、申立人は、旧契約の解約手続を行ったが、約半月強の間、重複保険となっていたことから、新たな保険会社で等級継承を行うことができず、結局6等級の契約となったことから、これを不服として、新たな保険会社に対し、8等級を継承できるように求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

申立人が本件紛争申立事案について、現在の保険会社との間で和解が成立したとして紛争解決手続申立取下書をサポートセンターに提出したことから、本件紛争に関しては、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」第39条第2項第5号に定める紛争解決手続の終了事由である「紛争申立者が紛争解決手続申立取下書をサポートセンターに提出したとき」に該当するものと判断し、本紛争解決手続を終了することとした。

【自動車保険一7】 [契約の管理・保全]

申立人は、複数の自動車保険に加入していたが、満期を迎える保険契約につき他社の契約に切り替えることとし、代理店にその旨を伝え、その際、本件保険契約についても順次切り替えることを伝えた。そして、申立人は、保険契約の始期応当日で解約がされていることを前提として、他の保険会社との間で新たに保険契約を締結したところ、保険契約が解約されていなかったため、本件保険契約におけるノンフリート等級(20等級)が継承されず、他の保険会社との間の保険契約におけるノンフリート等級は新規6等級とされた。その結果、申立人は、他の保険会社から追加保険料を請求されるとともに、その結果、重複保険料を負担することとなったことから、これを不服として、保険会社に対し、本件保険契約の解約を代理店に対して申し入れていたにも関わらず解約手続がなされなかったために追加保険料および重複保険料を負担することとなったとして、追加保険料および重複保険料相当額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、申立人は、これを不服として、本紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から代理店に対し解約の意思表示が明確になされておらず、書面における所定の解

約手続も行われていないために解約がなされていない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取の結果、申立人は、本件保険契約を含め、順次保険を切り替えたい旨を代理店に伝えているものの、代理店から解約の時期に関する確認がなされたことはなく、また解約に関する手続の方法などを伝えた事実もない。代理店へ伝えた発言が「順次切り替える」というものであり、それは中途解約を想定した発言と捉えるのが自然であることから、代理店は、発言趣旨を確認するなどして誤解を生じさせないように配慮することが必要であったと言うべきであること、また、本件保険契約の始期応当日以前に具体的な解約の申し出はなされていなかったとしても本件保険契約を含め全ての保険契約を解約する意向であったことは認識していたことを考慮すると、解約の手続等につき必ずしも精通していない契約者等に対して、代理店は解約の具体的な時期を確認し、さらには解約の具体的手続を教示することが望ましく、これらの確認または説明がなされていれば、本件紛争は発生しなかったと思われることを確認した。

このため、保険会社は、申立人に対し、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【自動車保険－8】 [契約の管理・保全]

申立人は、満期を迎える自動車保険契約を他社の契約に切り替えることとし、代理店にその旨を伝え、その際、他の保険契約と共に本件保険契約についても順次切り替えることも伝えた。そして、申立人は、本件保険契約が始期応答日で解約されていることを前提として、他の保険会社との間で新たに保険契約を締結したところ、本件保険契約が解約されていなかったため、その結果、本件保険契約におけるノンフリート等級が承継されず、新規等級とされたことから、他の保険会社から追徴保険料を支払請求されるとともに、本件保険契約が解約された日までの重複保険料を負担することとなったことから、申立人は、保険会社に対し、追徴保険料および重複保険料相当額の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約が3年契約であり、代理人の発言が他の保険契約を含めて順次切り替えるとの趣旨のものであったため、中途解約の趣旨とは捉えられないし、代理人から本件保険契約の始期応当日以前に具体的な解約の申し出はなされていなかった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取に基づき検討した結果、代理店は本件保険契約を含め全ての保険契約を解約する意向であったことは認識していたことが確認できるため、解約の手続等につき必ずしも精通していない契約者等に対して、代理店は解約の具体的な時期を確認し、さらには解約の具体的手続を教示することが望ましく、これらの確認または説明がなされていれば本件紛争は発生しなかったことを確認した。また、保険会社は、意見聴取の後、他の保険会社との間で調整を行い、申立人に不利益が発生しないよう協議を行うとしたものの、追徴保険料と重複保険料相当分について不利益は解消されなかったことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、一定の和解金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【自動車保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、交差点で対向車に衝突されて自動車が大破したため、運転者(以下「相手方」)に対して損害賠償請求訴訟を簡易裁判所に提起したところ、相手方が出廷しなかったことにより、申立人主張の請求原因事実を明らかに争わないものとして、請求認容の判決が下されたことを受けて、相手方保険会社(以下「保険会社」)に対して直接請求をしたところ、保険会社は請求金額の全額には応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人にも一定程度の過失があると判断できること、また、保険会社は、民事訴訟法上、簡易裁判所の判決の効力が及ぶ者に当たらないため、申立人が請求する損害賠償金の全額を支払う必要はないこと、相手方が裁判所に出席しなかったことにより判決が確定したものであり、申立人が直接請求権を行使したとしても、保険約款上、申立人の修理代金から過失相殺した後の金額についてのみ支払義務を負うことになること、申立人の過失割合に応じて相手方が取得すべき損害賠償請求権を保険会社は代位取得することを主張する。ただし、紛争解決に向けて申立人に対する代位求償権の主張や当初提示した過失割合については見直しを行う意向がある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険約款上、裁判等で損害賠償額が確定した場合には、加害者が自動車保険契約を締結する保険会社に直接請求権を行使することができるが、保険会社の支払う金額は、保険約款に基づいて支払うべき保険金が限度となること、提出された資料等では、申立人の過失があったか否かの事実を認定することは困難であるところ、申立人の主張を踏まえて保険会社が当初主張していた申立人の過失割合を修正して再提示し、求償権を放棄することを提案していること、申立人と相手方との法律関係と申立人と保険会社との法律関係とは別のものと考えられることから、簡易裁判所の判決の効力は、保険会社に及ばないと考えられること等を確認した。

このため、保険会社は申立人からの直接請求権に基づいて、保険会社が再提示した過失割合および申立人に求償権を行使しない形で算出した損害賠償金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示したところ、両当事者から和解案受諾書が提示されたことから、和解が成立した。

【自動車保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車で信号待ち停車中に後方から普通貨物自動車に追突され、申立人が、頸椎捻挫等の傷害を受けたとして、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険の支払を請求したところ、保険会社から後遺障害部分を除いた傷害部分について保険金は支払われた。申立人は、後遺障害部分について等級に異論はないが、労働能力喪失期間が十分でないとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の症状固定時の年齢の就労可能年数上限について、申立人と同じ症状で同様の後遺障害等級認定された過去の判例を参考にして提示したものであり、申立人の主治医への医療照会の結果、日常生活動作や就労について重篤な症状とは考えられないこと、人身傷害保険においては、保険金支払にあたって、事故時に就業していた業種への復帰が可能であるか否かではなく、他の業種への転職を含め就労の蓋然性を根拠にするものであることから、業種を選ばなければ就労することは十分に可能であるとして、認定した労働能力喪失期間は、妥当である旨を主張した。

本件紛争解決手続の実施中、申立人の母親から、申立人が死亡した旨の連絡があったことから、申立人の相続人に対し、本件申立を継続する意思があるかどうかについて期限を設けて確認したところ、期限までに申立人の相続人から本件申立を継続する意思表示がなされなかったことから、紛争解決手続をこれ以上

継続することは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、被保険自動車を運転走行中、右折待ちで停車中の相手方車両に追突する事故を起こしたことから、保険会社に対して自動車保険契約に基づき、車両保険金および対物賠償保険金の支払を請求したところ、保険会社が、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損傷状況を鑑定した結果、双方車両が2度にわたって衝突していること、本件事故の現場周辺で衝突音を聞いた者がいないこと、申立人の主張する事故状況が不自然であること、相手方車両は市場価値の低い車両であること、経済的利益の存在が認められることなどから、本件は保険金不正請求事案であると判断しており、保険金を支払う意思はない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、被保険車両を運転していた際に、T字路交差点を直進中に右折してきた車両と衝突して、負傷したので、加入していた人身傷害保険に保険金を請求したところ、保険会社は就業実態が不明であるとして、休業損害の支払はできないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

手続開始後、申立人が紛争解決手続申立取下書をサポートセンターに提出したことから、本紛争に関しては、「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」第39条第2項第5号に定める紛争解決手続の終了事由である「紛争申立者が紛争解決手続申立取下書をサポートセンターに提出したとき」に該当するものと判断し、本紛争解決手続を終了することとした。

【自動車保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、被保険車両を修理中に代替車を運転していたところ、ハンドル操作を誤り、中央ガードレールに接触する事故を起こしたため、自動車保険契約に基づき本件車両の修理費の支払を求めたところ、保険会社は、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が被保険車両を借り受けた経緯、本件車両で大型複合施設内のスポーツ用品店に行ったという説明の不自然さなどを指摘し、また、被保険車両に生じた損傷は、申立人の申告する事故態様では生じないことなどを理由に事故の発生事実に疑義があるため保険金支払はできない旨主張した。

申立人は、車両を借りた経緯は不自然ではないこと、近隣のスポーツ用品店に行かずに休日に大型複合施設内のスポーツ用品店に行く事は違和感が無いことを主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、被保険車両を運転して走行中、他の車両と衝突する事故を起こしたことから、事故当日に保険会社へ事故報告を行ったところ、受付担当者から契約車両と事故車両が相違していること、車両入替手続がなされておらず、取得日の翌日から起算して30日を超えていることから免責であると告げられたが、自動車保険契約内容変更依頼書の作成を代理店に依頼し、送付された書類に基づき手続を行い、保険会社から申立人宛に「保険契約変更手続完了のお知らせ(自動車保険承認書)」に、変更日と作成日が具体的に記載された上で通知されていることから、本件事故に適用を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、申立人が主張する取得日に被保険自動車を取得した事実を客観的に確認できなかったため、車検証上の登録日を取得日と判断せざるを得ないとし、本件事故日は、保険契約の対象外となるため免責であり、保険金は支払えない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取の結果等に基づき検討した結果、申立人は、本件車両の取得前に所有していた車両を下取りとして売却し、本件車両を取得した事実が認められ、また、事故の相手方との間で示談が成立し、示談金は支払済みであることを確認した。また、保険会社が承認書を送付した事実に鑑みれば、契約変更手続は、有効に成立していると考えざるを得ないこと、保険会社の免責判断を妥当と認めることができないこと、保険会社が社内の正式な手続手順に従って承認書を発行している以上、それを申立人が信用することは、自然なことであり、保険会社と契約者の信頼関係の観点から鑑みると、保険契約上の保護されるべき利益は、保険契約者である申立人に存すると考えられることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して和解金の支払を行うべきことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－15】 [保険金の支払]

申立人は自動車を運転中に前輪のボルトが外れ、車体が傾いたために本件車両が損傷したが、ボルトが外れたのは駐車場内においていたずらを受けたためであるとして、自動車保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張するいたずら被害があったという事実を確認することができないこと、車両に生じた損害は運転中に生じたものであるため自損事故に該当し、エコノミー車両保険の補償対象外となることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、保険会社がいたずらを認定することが困難とする論拠として挙げている各事情はいずれもいたずらがあったことを否定するものではなく、いたずらがあった場合、走行中にタイヤが外れる過程は連続した事象であり、原因はあくまでボルトが緩められたことであることから、運行に起因するという認定は誤りと反論し

た。

本件紛争の解決を図るためには、車両の運行開始前の時点でタイヤのボルトを緩められる位ならず被害が発生していたのか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－16】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に誤って隣家に接触し、損害を与えたことから、保険会社に自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は事故の相手方との示談書の取り交しができていないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故の相手方に示談の申し入れを行ったが、事故の相手方は申立人の謝罪がないことを理由に示談を拒否しているため、損害賠償額について事故の当事者間において書面による合意が成立していないことから、対物賠償保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、事故の相手方との間で示談書の取り交しはないものの、申立人が費用を負担した損傷箇所の修理について、事故日から相当経過しても相手方から不具合の指摘や金銭的な要求が何らなされていないこと、相手方が書面の取り交しを求めていること、申立人の謝罪は法律上の損害賠償責任額を確定する示談の成立要件にはならないことから、書面によらずとも法律上の損害賠償額を確定し、その余の債務のないことが確認されれば、保険会社は対物賠償保険金を支払うべきである旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人と事故の相手方の示談の成否、示談書の交付を省略した対物賠償保険金の支払の可否、相手方に対する謝罪の必要性などについて、申立人と保険会社の主張のいずれに妥当性があるのかについて、判断する必要があるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－17】 [保険金の支払]

申立人は、運転者の年齢条件特約(35歳以上補償)付自動車保険が付保された被保険自動車を申立人の35歳未満の同居の子が運転中、渋滞停車中の相手車に追突する事故を起こしたため、自動車保険契約に基づく補償の可能性について善処を求めたところ、保険会社は、補償可能かどうかについて明確な説明をしないまま、もっぱら保険会社が修理を担当した自動車ディーラーと一方的に折衝し、修理が実行された後に、申立人に対して本件保険契約に基づく補償はできない旨の回答をしたことから、申立人は、保険会社の有無責の回答遅延により修理に関する選択肢を狭められたとして、修理で要した費用相当額の損害賠償を保険会社に求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、担当者の案内不足で申立人に車両保険が支払対象となるかのような期待を生じさせたなど、一連の手続に瑕疵があったとするものの、申立人が修理費用の減額交渉機会を得ても、評価のプロであるアジャスターの評価額よりも有利な交渉結果を得られたとは考えられないこと、簡易修理選択の可能性は不

明であるため財産的損害が生じたとの認定は困難として、申立人の請求には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等および意見聴取の結果に基づき検討した結果、申立人は、記名被保険者および配偶者ならびに同居の親族を被保険者とする家族限定特約付自動車保険に加入し、運転者の年齢条件を35歳以上補償としていたことが認められ、また、本件保険契約には「家族内新規運転者の自動車補償特約」が付されており、保険会社が申立人に追加保険料を支払えばてん補可能として処理を進め、修理費用についても、申立人には特段の事前相談なく修理工場との間で合意がなされているなど、申立人は修理に関して選択の余地がない状況であったことが認められるなか、未だ修理費用を負担するとは確定していないにもかかわらず、保険代理店が修理工場との間の一切の事務を行っていたことは、保険会社側の重大な過失と言わざるを得ず、その責任は免れないこと、いずれにせよ申立人は本件事故により自動車の修理費用が生じることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して和解金の支払を行うべきことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、自転車を運転中にバランスを崩して転倒して胸椎圧迫骨折を負ったことから、自動車保険の人身傷害保険に付帯の交通事故傷害特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、交通事故傷害特約においては道路交通法第65条第1項で定める酒気帯び運転またはこれに相当する状態で自動車または交通乗用具を運転している場合に生じた損害は保険金を支払わないとしているところ、本件事故報告受付時に、申立人は夕食時に多少のアルコールを飲んだ後に、自転車で帰宅途中にバランスを崩し転倒したと述べており、申立人が事故当時に酒気帯び状態にあったことは申立人の供述、事故後の対応から十分に推認できること、当初の申告には信用性が認められること等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには事故時に申立人が道路交通法に定める酒気帯びの状態にあったか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社は和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－19】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に砂か小石のような物が飛来したため、車両のフロント部の複数個所に損害を被ったとして、自動車保険に基づく車両保険金およびレンタカー費用補償特約保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張する走行スピードで車両に飛来物が接触した場合、同じ方向と範囲で点傷や打痕が生じると考えられるが、車両の損傷部には方向や形状の異なる損傷が広範囲に存在するなど、申立人の主張する事故状況と損傷状態とは整合しないため、車両の損傷と飛来物の接触との因果関係は認められず、車両保険金およびレンタカー費用保険金の支払には応じられない旨を主張した。本件紛争の解決を図るためには事故状況に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また、保険会社において

和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－20】 [保険金の支払]

申立人は、知人に被保険自動車で敷地内に野積みされた有価物を盗難から見張ってもらっていたところ、知人が暖房をかけたまま寝入ってしまい、その後、後方に約50～70メートル走行して高さ約2.5～3メートルの崖下に転落したことから保険会社に対して車両保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故現場で走行実験を実施した結果、停車位置から転落位置まで移動することはできないこと、また、地面が砂利の状態、停車位置から約70メートルも進行したのに運転者が目覚めないのは不自然であり、事故は偶然に発生したものではないとして、保険金は支払できない旨主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－21】 [保険金の支払]

申立人は、カラオケ店駐車場内において被保険車両を運転中、同敷地内のポールに接触し、車両を損傷したとして自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が車両保険を追加した数日後に本件事故が発生していること、車両保険を付保する際、保険会社の担当者に対し既に発生した事故を念頭に置いたような発言をしていたこと、車両保険を締結するに至った動機についての説明が変遷していること、事故の発生事実および日時等が客観的に立証されていないこと、本件事故時に同乗していたとする者に対する調査協力が拒否されていることなどを理由として、偶然の事故に該当しないため、車両保険金の支払を拒否する旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一22】 [保険金の支払]

申立人は、駐車場に駐車していた自動車からカーナビ2台が盗難されていることを発見した際に、本件車両の幌後部のスクリーンの切り傷と幌の左側に切り傷がある事を発見したことから、自動車保険に基づき、幌の左側の破損と盗難された2台のカーナビについて車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、申立人が車両購入後に幌の内張り補修を受けたことを確認しており、事故による損害拡大はなく、幌が交換を要する状態であった場合には経済的価値はないこと、盗難されたとするカーナビ2台は、調査によると免責金額を超える損害ではないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件車両の「幌」に経済的価値があるか否かの判断が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一23】 [保険金の支払]

申立人は、自宅アパート駐車場において自動車は何者かによって持ち去られていることに気付き、警察署に被害届を出していたところ、後日、タイヤ、ホイールを盗まれ、ボディ全体およびガラス全面を破損した状態で市内の公園に放置されているところを発見されたことから、保険会社に自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、本件車両はイモビライザーを搭載しており、申立人がキーの紛失、盗難の事実はないとしていること、第三者の持ち去りは困難であること等から、申立人が主張するような事故が発生したとは認められず、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件車両の盗難および本件車両に対する損傷が第三者によって惹起されたものであるかどうかに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した

【自動車保険－24】 [保険金の支払]

申立人は、駐車場に被保険自動車を駐車中、何者かに盗難されたことから、保険会社に対し、自動車保険契約に基づく車両保険金および相応のレンタカー費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、自動車が申立人の使用者名義となった時期と本件保険契約の締結時期が3ヶ月離れていること、当初は無償の駐車場を利用していたにも関わらず、わざわざ駐車場を借り受けたことは不自然であること、車両保険金額に関する申立人の主張を裏付ける根拠資料の提示がないこと、本件契約締結後わずか数日後に本件事故を生じていることなどから保険金は支払えない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件盗難事故が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－25】 [保険金の支払]

申立人は、走行中に前方のトラックから落下した砂や雪が衝突して自動車が損傷したため、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社は、自動車の損傷のうち1箇所を除いて飛来物によるものではないとして当該1箇所以外の車両保険金支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、一般的に前方走行中のトラックの荷台等からの落下物と接触する可能性はなく、ボンネットの損傷箇所付近の複数の損傷も複数の飛び石によっては生じにくいものである旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、前方を走行中のトラックから落下した砂等によって自動車が損傷したか否かについての事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することができず、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－26】 [保険金の支払]

申立人が自転車で勤務先に向かって国道を走行中、歩道の縁石に引っ掛かり、バランスを崩し車道に飛び出し対向車両と衝突して骨盤骨折、鎖骨骨幹部骨折、頭部打撲等の傷害を負い、その後、対向車両の対人賠償保険会社との間で過失割合を50%とする示談が成立したので、賠償金を受領した後に、自身を被保険者とする人身傷害保険金の支払について、保険会社の認定額の計算誤りを指摘したところ、保険会社が認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、人身傷害保険金の損害認定にあたって、労災保険の給付があった場合で、加害者との示談が成立し、対人賠償保険金を受領した場合について、申立人に有利になるように計算を行った旨を主張した。

当事者双方から提出された資料を総合的に検討した結果、保険会社の示した計算に基づく人身傷害保険金の見積額に一定の妥当性があることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して、保険会社が計算した人身傷害保険金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険-27】 [保険金の支払]

申立人は、自動車保険の契約時に自動車以外の事故のケガでも補償されるとの説明があったので、雪道での転倒、骨折によって5日以上通院した事故について保険金の支払いを請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約の人身傷害補償保険では、交通事故以外のケガは補償対象外であり、契約時に自動車保険において「雪道で転倒した場合でも担保される」との説明は行っていないこと、その後の保険契約の更新手続きを行った際も、補償内容に関して誤った説明は行っておらず、申立人の了解を得た上で本件保険契約が成立したものである旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づいて判断すると、申立人は、契約締結時に、募集人から「車以外の事故でのケガも補償される」との説明を受けていたと主張しているのに対し、保険会社は、募集人においてそのような説明がなされておらず、当時のパンフレットに基づいて適切な説明を行ったと主張し、申立人の主張を真っ向から争っており、募集時の状況について、客観的な事実認定を行うことは困難である。しかしながら、募集人から「車以外の事故でのケガも補償される」との説明を受けていたとしても、現に申立人の締結した自動車保険契約においてそのような補償内容が定められていない以上、申立人は、自動車との接触以外の事故によるケガに対し補償を求めることはできないと言わざるを得ないことを確認した。

このため、申立人および保険会社は本件紛争に関し、何らの債権債務が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-28】 [保険金の支払]

申立人は、オートバイを運転中に自動車との接触事故(以下「本件事故」)に遭い受傷したことから、保険会社に自動車保険の弁護士費用等補償特約(以下「本特約」)の適用対象となることを確認した上で、弁護士と委任契約を締結して、自賠責保険に基づく保険金請求手続、続いて加害者に対する損害賠償請求訴訟を提起して裁判上の和解を行ったことから、保険会社に対して、本特約に基づく弁護士費用の補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故は、親族が所有する車両を運転した際に遭ったものであることから、本特約の免責事項に該当するため保険金の支払対象には該当しないこと、当初、申立人から本特約適用の可否につき照会があった際に、誤った返答をしたが、後日、本特約に基づく補償はできないことを説明(以下「無責説明」)した旨、よって、本特約の補償対象となるのは、弁護士が行った法律相談料等となる旨を主張した。

紛争解決手続を進める中で、保険会社から、法律相談料に加え、本特約の補償対象外となる旨の連絡をする前に、申立人が弁護士に対して既に支払義務を負っていた自賠責保険の保険金申請手続の代行行為に元づく委任費用の支払には応じる旨の提案があった。この提案を踏まえてさらに検討を進めた結果、申立人が負担した弁護士費用は、保険会社の誤った説明があったとしても、保険約款上、保険金支払の支払対象にはならないこと、申立人は、すでに支払った費用に相応する役務提供を弁護士から受けており、委任契約を中途解約することにより支払った弁護士費用が単純に申立人に生じた損害とは言えないが、保険会社の誤った説明によって、申立人の有する弁護士の選択権を歪められたことは、申立人の損害と評価できること等を確認した。

これらの事情および当事者双方から提出された資料等を総合的に検討した結果、保険会社が先に提案した、自賠責保険の保険金請求手続の代行行為に基づいて申立人が弁護士に対して委任契約に基づき支払う義務が生じている費用に基づき算出した金額を和解案として支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－29】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に橋の欄干に衝突して頸椎捻挫等の傷害を負い、また、車両も大破したことから、保険会社に自動車保険に基づく人身傷害保険金、搭乗者傷害保険金および車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、日常使用していた道での欄干衝突事故の様相が不自然であり、事故車両に対する疑義もあること等から、偶然な事故とは考えられないため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、欄干への衝突が偶然に発生したものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－30】 [保険金の支払]

申立人は、車道に飛び出した小動物を避けようとして運転操作を誤り道路脇のポールに衝突する事故を起こして車両が大破したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、車両の購入価格に関する申立人の供述が変遷しており、保険契約締結後間もなく事故が発生していること等、不自然な事項が多々見られること、申立人に対して事故状況等の事実関係の判断を行うには詳細な追加調査が必要であるとして、申立人の協力を求めたものの、申立人はこれに応じなかったことから、車両保険金の支払には応じることができない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、当事者間の当該事実に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔りがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一31】 [保険金の支払]

申立人は、自身が所有する被保険車両にいたずら被害を受けたことから、自動車保険契約に基づいて車両保険金の支払いを請求したところ、保険会社が、事故の発生について、疑義を払拭する合理的な程度までの立証がなされているとは言えないとして、車両保険金の支払いを拒否したことから、申立人はこれを不服として、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故の発生状況が極めて不自然であり、事故発生前後の行動等について申立人の証言と申立人関係者の証言の内容に様々な齟齬が生じており、申立人の証言に変遷が生じていること、事故後の申立人の行動に極めて不自然な点が伺えること等から、本件事故は申立人または申立人と意を通じた者によりなされたものと考えざるを得ないとして、車両保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一32】 [保険金の支払]

申立人は、被保険車両を駐車場に駐車していたところ、何者かによって持ち去られ、翌日、車内に消火剤が撒かれた状態で発見されたことから、車両保険金の支払を請求したところ、保険会社は、本件事故は偶然に発生した事故とは認められないとして、これに応じなかったことから、申立人はこれを不服として、車両保険金の支払を求めて紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件自動車を自宅から離れた公道上に夜間長時間駐車したにも関わらず、施錠していなかった上、キーを車内に置いたままにしており、盗難場所から相当に離れたところで消火剤を散布された状態で発見されたことなど極めて不自然であるため、偶然発生したものとは認められないとして、保険金支払はできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一33】 [保険金の支払]

申立人は、所有する自動車をバックで車庫入れする際にアクセルとブレーキを踏み間違え、駐車中の第三者所有の自動車に衝突させ、損害を発生させたことから、保険会社に対物賠償保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から提出された事故発生状況説明書の事故状況と、本件自動車と本件被害車両の損傷が整合せず、申立人が申告した事故状況下では起こりえない事故であるばかりでなく、修理工場から作業を裏付ける資料の提出がないこと、本件被害車両の修理見積が非常に高額であること、申立人が保険会社と被害車両の所有者との直接交渉を拒否しているために、被害車両の正確な入庫経緯、保管期間が不明であること等、本件事故発生の偶然性に疑義があることから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－34】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の自宅の2階ベランダに置いていた石が落下し、1階の駐車スペースに駐車中の自動車のルーフおよびフロントガラスに当たり、これらを破損したとして、修理費用の支払についてを車両保険に求めたところ、保険会社は申立人が主張する事故状況と本件車両の傷が一致しないため、ルーフおよびフロントガラスの損傷は別々に付いたとして、免責金額を2事故分適用するとした。そこで、申立人は、免責金額は1事故分を適用した上で車両保険金を支払うとともに、申立人が保険会社と締結している自動車保険契約を解約の上ノンフリート等級を引き継いで他保険会社との契約締結を可能とした上で、本件事故の保険金支払の遅延についての謝罪も求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、一般的に一旦ルーフに衝突した石が再度フロントガラスに衝突した場合に、1回でこのような損傷が発生することは考えられないため、本件事故のルーフおよびフロントガラスの損傷は、別個の原因によるものであり、2事故として保険金を支払うか、ルーフまたはフロントガラスの損傷のいずれか一方の損傷を1事故として保険金を支払う旨を主張し、いたずらに調査遅延をさせた事実はないこと、本件事故を1事故扱いとする要求には絶対に応じられないこと、他の保険会社との契約については関与できない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－35】 [保険金の支払]

申立人は、所有する自動車が盗難されていることに気付いたことから、警察に事故届出を行い、自動車保険に基づく車両保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の説明と同行者との説明は一部矛盾すること、盗難現場は住宅密集地であり盗難被

害に遭い難い場所であるなど申立人の説明に疑義があること、当該車両には精巧なイモビライザーが装備されており、正規の鍵でなければエンジンの始動はできない仕組みになっており、外形的な事実の立証がなされたとは認められないこと等から、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が第三者によって発生されたものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－36】 [保険金の支払]

申立人は、自宅付近のスーパーマーケットの駐車場に自動車を駐車していたところ、雹によってバンパーが損傷したことから、自動車保険に基づく車両保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、損傷自動車を調査した結果、ボンネット、ルーフ、ガラスに損傷がなく、バンパーは全体にきれいな状態で接触部の塗膜付着やすれ傷もないこと、一部に他方からの押し込みが原因と思われるしわ、割れがあることを確認したこと、スーパーマーケットに確認したところ、事故当日に降雹があったとは特に聞いていないことから、申立人が主張する「飛来中、落下中の他物との衝突」による損傷と認められないため、請求に基づき車両保険金を支払った場合には、ノンフリート等級は3等級ダウンとなる旨を主張した。

紛争解決手続を開始した後、申立人から、車両保険金の支払を受けた場合の次年度の自動車保険の保険料の引き上げ額を勘案した結果、紛争解決手続を取り下げることとしたとして、所定の手続により同手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－37】 [保険金の支払]

申立人は、自動車を運転中に対向車両との衝突事故に遭い受傷したことから、事故の相手方を被告として損害賠償請求訴訟を提起した結果、後遺障害に対する損害賠償が認定されたことから、自動車保険の搭乗者傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を求めたところ、保険会社はその全額の支払には応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、判決においても後遺障害の認定の中で、心因的素因が大きく寄与しているとして素因減額を適用したことを勘案すれば、判決と異なる事実認定を行うことは適切ではないことから、後遺障害保険金も同様に素因減額を行うべきである旨を主張した。

紛争解決手続を開始した後、申立人から、訴訟で解決するとして、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険一38】 [保険金の支払]

申立人は、自動車事故で相手にケガをさせてしまったため、自動車保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は未必の故意による事故である等としてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件保険契約に適用される約款で保険金を支払いできない場合として、保険契約者の故意によって生じた損害に対しては、保険金を支払わないものと規定されているが、申立人が車両を発進させることによって、相手方がケガをすることについて未必の故意があったと認められるものとして、本件事故による保険金請求については応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が、申立人の未必の故意によるものであったか否かに関する必要があるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一39】 [保険金の支払]

申立人は、同乗していた親族運転の自動車がノーマルタイヤであったこともあり、道路に積もった雪で滑って電柱に衝突したことにより傷害を負ったとして、自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、申立人が警察への届出を行っていないこと、事故の目撃者がいないこと、電柱に破損が認められず、車両への付着塗色や部品が脱落した形跡がないこと、事故当日に運転した理由が不自然で曖昧であること、また、頰椎捻挫等の軽微な傷害で、休業を要する受傷をすることは考え難いことなどから、申立人の保険金請求は適正ではない可能性が極めて高いため、保険金請求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一40】 [保険金の支払]

申立人は、ノーマルタイヤの自動車を運転中に雪で滑って電柱に衝突したことにより傷害を負ったとして、自動車保険に基づく人身傷害保険金および搭乗者傷害保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、申立人が警察への届出を行っていないこと、事故の目撃者がいないこと、電柱に破損が認められず、車両への付着塗色や部品が脱落した形跡がないこと、事故当日に運転した理由が不自然で曖昧であること、また、頸椎捻挫等の軽微な傷害で、休業を要する受傷をすることは考え難いこと等から申立人の保険金請求は適正ではない可能性が極めて高いとして、保険金請求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るために、事故の発生に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険一41】 [保険金の支払]

申立人は、交通事故による後遺障害として認定された等級を不服として、弁護士費用特約を利用する前提で、弁護士との間で委任契約を締結し、訴訟手続を開始したが、保険会社は、弁護士費用が高額であるなどとして、弁護士費用特約に基づく全額の補償に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が保険会社の事前承認を得ずに弁護士への委任を行ったために、委任の内容と費用の内訳や算出根拠を確認・照会し、経済的利益の算出根拠等の妥当性について確認を行う必要があることを主張した。

申立人は、代理人弁護士に委任した後であっても、他の弁護士の紹介も可能であることを申立人に伝える等して妨害した旨を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、当事者双方の主張には大きな隔たりがあり、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険-42】 [その他]

申立人は、歩行中に自動車との接触し受傷したことから、相手方との示談交渉のために、弁護士費用特約を利用して保険会社から紹介された弁護士に委任したが、保険会社による不適切な行為によって弁護士との関係が悪化して解任することとなり、その結果として不利な内容で示談せざるを得なくなったとして、保険会社に損害賠償金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、弁護士の対応に不満を抱いた申立人から弁護士の解任通知を発送する予定であるので解任通知の文案を見てほしいとの連絡があったため、申立人が弁護士を解任することに間違いはないと判断し、紹介者としての立場から、必要な情報の提供を行うことが妥当と考え、弁護士に対して申立人が解任する意向をもっている旨を伝えたところ、弁護士は辞任通知書を申立人に送った旨を主張した。

申立人は所定の期日に解任通知を発送すると言ったことはない旨等を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は、保険会社との相談等の中で、弁護士解任の意向を示唆していたことは認められるが、そのことを弁護士に伝えないでほしいとの積極的な指示があったとは認めがたいものの、保険会社が弁護士に対し、申立人の最終的な意思確認もせず、申立人が弁護士を解任する意向である旨を伝達したことで、弁護士との信頼関係を損なったものであり、保険会社は、慎重さ、適切さを欠く行動であったと言わざるを得ないことを確認した。しかし、申立人の配偶者が加入している他の保険会社の自動車保険契約に付帯する弁護士費用特約を利用して他の弁護士に示談交渉を委任して交渉を継続したこと等を勘案すると、弁護士の辞任と申立人が示談交渉において期待した示談額を得られなかったこととの間に相当因果関係があるとは認められないことから、保険会社に法律上の損害賠償責任はないこと等を確認した。

このため、保険会社が申立人に対して和解金の支払を行うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【自動車保険-43】 [その他]

申立人が経営するカーシェアリング会社の会員が、申立人所有のレンタカーを出庫させる際、マンションの申立人所有の門扉に接触して門扉を損壊したため、自動車保険に基づく対物賠償保険金の支払を求めたところ、保険会社は、当初、「被保険者の所有、使用または管理する財物を損壊した場合」に該当するとして同保険金の支払対象とはならない旨の説明を行った。その後、保険会社は、自動付帯されているレンタカー特約に基づく対応が可能であることに気付き、謝罪したが、申立人は本件事故を契機にレンタカーの貸し出しを停止したことによって発生した営業補償を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故発生以前から、申立人はカーシェアリング事業を近々撤退する予定である旨を述べていたことから、赤字拡大を防ぐために、カーシェアリング事業を辞めるとの判断をしたものと考えられること、カーシェアリング業者が所有する車両が、自己設備を損壊させたことによって保険金の支払がなされないとの説明を受けたことによって、事業を停止することは一般的に考えられず、説明の誤りとの間に相当因果関係が認められないことから、申立人の請求には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社が保険金支払の可否について誤った説明を行ったことにより、申立人に損害が発生したか否かの事実認定が必要であるところ、当事者双方から提出された資料等によっては、それを客観的に判断することはできず、また当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあ

り、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－44】 [その他]

申立人は、車両との接触事故に関して争われた裁判で、原告および被告の双方が各自の車両損害を各自で負担する旨の和解を受け入れざるを得なかったのは、保険会社が事故の発生とともに直ちに調査を行わなかったためであるとして、和解成立のため譲歩した金額を損害賠償金として支払うよう求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、相手方との折衝のなかで、客観的な事故状況、車両の損傷状況から、申立人の主張する接触状況は考え難い状況にあり、さらなる調査の結果、申立人に不利になる状況も考えられたことから、調査を切り上げたものであり、調査対応に不手際はなく、裁判上の和解の原因が保険会社の調査対応にあったとは言えない旨を主張した。

当事者双方から提出された証拠・主張を総合的に検討した結果、保険会社の初期の対応が裁判の動向に影響を与えたとまで言えないことを確認した。

このため、申立人および保険会社には、本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨を内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－1】 [契約の募集]

申立人は、大雪によりカーポートが倒壊したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、カーポートは補償対象に含まれないとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約当時の募集経緯を調査したところ、見積書を作成する際に使用した建物の工事請負契約書等にはカーポートの記載がないため、カーポートは対象に含まれないが、カーポートの設置時期を裏付ける資料があれば、検討の余地がある旨を主張した。

手続開始後、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【火災保険－2】 [契約の管理・保全]

申立人は、契約していた集合住宅の火災保険契約の構造級別に誤りがあったことから、保険会社に対して、構造級別の是正と、契約締結時に遡って過払い保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれらに応じたが、契約締結時から今日までの利息分については支払われなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、火災保険契約内容の適正化に向けた取り組みとして、数年前から契約者からの申し出に基づいて契約内容を是正しているが、申立人に対し、これまで5回の注意喚起をしていることから、十分な説明責任を果たしているため、利息支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および意見聴取を実施した結果、建物の構造用途に関する記載は、代理店担当者が積極的に関与していたことが十分に伺われ、代理店担当者の確認不足により本件保険契約の保険料過払いが発生していたこと、保険会社にも一定の責任が生じることを確認した。一方、申立人も保険会社が5回にわたって案内している以上、早い時期に保険契約の誤りに気が付く機会があったことも確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【火災保険－3】 [契約の管理・保全]

申立人は、所有するマンション2戸室の火災保険契約更新の際に、代理店から1戸室分の契約しかないと言われたが、後日、その説明は誤りであったことから、保険会社の責任問題であるとして、謝罪文書の公表等の対応を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約自体は存在しており、また、代理店とのシステムは改善を図っていることを説明し、申立人に書面で真摯にお詫びしているため、謝罪文書の公表等には応じられない旨を主張した。

本紛争解決手続は、当事者の互譲の精神に基づいて紛争の早期解決を図ることを目的とするところ、説明誤りに関する対応について、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－4】 [契約の管理・保全]

申立人は、保険会社とマンションの管理組合との間で締結した火災保険契約申込書等の開示、および同契約の有効性の確認を保険会社に求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人は保険契約者でないこと、保険会社は保険契約者に対し守秘義務を負っていることから、保険契約者である管理組合の了承なく契約申込書等の開示に応じることはできないが、申立人が管理組合規約に基づいて書面による開示請求を行えば、応じる意向であることを主張した。

当事者双方から提出された資料等を検討した結果、保険契約者でない申立人が保険会社に対して保険契約申込書等の開示を請求する権利を有しないことは明らかであること、保険契約手続は管理組合規約に則り理事会が承認したものであることから、保険契約は有効に成立していると考えられること、申立人は管理組合規約に則り保険契約申込書等の開示を書面により請求すれば足りることを勘案すれば、保険契約者でない申立人が保険会社に対し、保険契約申込書等の開示を請求すること自体、正当な理由・根拠を欠くものであることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－5】 [保険金の支払]

申立人は、台風による水害を受けたことにより、火災保険に基づく保険金の支払を受けた際、20数年前および10数年前にも水害により損害を被ったことを思い出して、当時の台風による被害の様子を伝える新聞記事や写真等の資料を添えて破損建物の修理見積書や請求書等を提出して保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①申立人は事故から相当期間経過してから初めて事故連絡を行ったものであり、事故当時の保険契約の有無およびその内容については、保険会社および申立人のいずれにおいても確認できず、保険金支払の有無についても同様に確認が不可能となっていること、②事故発生から今回の保険金請求までの間に、時効中断に該当する事実および保険会社に対応を怠った事実はいずれも認められず、従って、例え申立人に保険金請求権があったとしても消滅時効は完成していると判断することから、保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

これに対し申立人は、当時の保険会社および代理店から水害による損害が火災保険金の支払対象となる旨の説明はなかったため保険金請求しなかったものであり、時効の起算点は水害時ではなく保険金の支払対象となることを知ったときとなる旨、また、当時の水害で建物が損害を受けた事実およびその程度については、提出した資料から明らかである旨等を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社および申立人ともに、20数年前の火災保険契約の有無等を証明することはできないこと、保険会社は保険金受取人の利益を最大限に考慮する立場から、保険金請求権が所定の時効期間を経過したということだけで時効を援用したのではなく、長い年月の経過により、保険契約の存在または保険事故の発生の有無や内容等の事実が確認できないために、やむを得ず消滅時効援用の主張を行ったことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－6】 [保険金の支払]

申立人は、大雪によって敷地内のテントが壊れ、保管していた商品である原動機付自転車に損害が生じたため企業向け総合補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、企業向け総合補償保険の保険約款上、風災、雹災、雪災に起因する原動機付自転車(総排気量が125cc以下)の損害については、補償対象外となることから、保険金を支払うことはできない旨を主張した。

申立人は、契約加入時に敷地内にある在庫の二輪車商品(含む原動機付自転車)の総額にあわせて保険金額を設定して保険契約を締結したものであり、原動機付自転車が補償対象から除外されるのであれば、

設定すべき保険金額も低額となったはずである旨を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人保管の商品のうち原動機付自転車は雪災の場合は補償の対象外となることは明らかであること、ただし、原動機付自転車以外の二輪車については、雪害は勿論のこと、火災・落雷・破裂または爆発等の損害も補償されることなどから、雪災事故による原動機付自転車の損害が補償されないからといって、申立人にとって本保険契約の効用が大きく減殺されたと評価することは困難であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一7】 [保険金の支払]

本件は、申立人が所有する空き家の建物2棟が火災によって全焼したため、加入している火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、調査の結果、約款に定める「保険契約者、被保険者の故意もしくは重大な過失によって生じた損害」に該当するとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、警察署、消防本部や各関係者等に調査した結果、出火箇所は本件建物内部である上、本件建物は火災発生当時施錠されており、立地や周辺環境などを考え合わせると本件事故は内部放火による火災であると考えられること、また、保険契約に新規加入してから約2か月後に事故が発生していること、申立人の本件建物の購入目的および購入価格ならびに購入後の使用状況と火災保険契約の内容が整合しないこと、さらに、本件事故発生前日の申立人の行動についての説明は一貫性を欠き不自然であることから、本件事故は申立人によって意図的に引き起こされた放火と解さざるを得ないため、保険金支払対象外である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故が偶然に発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、自身が所有する建物が風災により損傷したことから、申立人の親族が住宅総合保険に基づく保険金の支払を求め、保険会社は保険金請求書に記載された申立人の子供名義の銀行口座に保険金を振り込んだところ、申立人は、保険金請求をしていないとして同保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の建物には申立人の親族が居住し管理していること、保険証券等も申立人の親族が所持しており、事故報告および請求書類の取付け等を行っていること、保険金を使用して建物の修理が行われたこと、申立人の自宅住所宛に保険金支払通知書が発送され相当期間経過した後申立人から問い合わせがあったこと等を勘案すれば、保険金が申立人の親族の口座に支払われることについて、申立人の「黙示の同意」あるいは「事後的な同意」があったものと考えられることから、保険金の支払は有効である旨を主

張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険金請求に関する双方の主張にかかる事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、所有する建物が火災事故で全焼したことから、店舗総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人との面談、現場調査等の詳細な調査結果を踏まえると、出火箇所が深夜の火の気のない無人の建物内であり、消防署も出火原因を不明としていること、過去にも所有建物について火災が発生して高額な保険金の請求があったこと等を総合すれば、保険約款上の免責事由となる保険契約者または被保険者の故意または重過失によって生じた損害に当たる蓋然性が高いことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、出火原因が不明な点等をもって故意または重過失を推認するのであれば、その証拠を明示して説明すべきである旨を反論した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人が申告する事故発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、前日から的大雪により雨樋が変形し、また、雪が止んだ後に換気のために窓を開けていたところ、変形した雨樋により落下した雪が室内に入り込み、床・フローリングに濡れ損害が生じたことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、雨樋の損害は降雪によるものと認められるが、濡れ損害については開放していた窓から落下した雪が室内に入り込んだものであり、降雪と濡れ損害との間に相当因果関係がないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、社会生活上の経験に照らし、天候が回復すれば窓を開けて換気するのは当然であり、雨樋の破損がなければ異常な量の雪が室内に落下して濡れ損害が生じなかったことを勘案すれば、降雪と濡れ損害との間には相当因果関係があることから、床・フローリングの修理費も保険金の支払対象とすべきである旨を反論した。

本件紛争の解決を図るためには、濡れ損害が雪災により生じたものと言えるか否かに関する事実認定が必要であるところ当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当

事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、台風のもたらした水害により、申立人の敷地内に所在する建物に55cmの浸水があり、保険の対象である建物および什器・備品等に被害が発生したことから、保険会社に店舗総合保険に基づき保険金請求をしたところ、什器・備品について保険金が支払われただけであり、建物についても保険金が支払われるべきであるとしたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、水害の場合には、保険約款で支払限度額は1敷地内ごとに限度額が規定されており、1敷地内に建物と什器・備品があることから、これ以上の支払義務は生じない旨主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき検討した結果、保険会社は、当該保険約款の文言通り対応していることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、大雪および大雨により、建物2階ベランダに雪と水が溜まった結果、建物内店舗に水が漏れて建物や商品に水濡れ損害を被ったとして店舗総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故は保険金の支払対象ではあるが、漏水事故が発覚以降も休業開始日前日まで営業していること、漏水の事実を相当期間にわたり家主に報告しておらず、家主も申立人の備品に損害が発生したとの認識はなく、また、家主からの聴取結果からも漏水の程度は軽微であったと考えられることから、営業を休止する必要性は認められないことなどから、本件漏水事故と店舗の営業休止の間には因果関係を認めることはできず、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るには、申立人が主張する営業休止と漏水事故との間に因果関係があるか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、自身が所有する住宅の母屋と離れが、低気圧の影響により風水災等の被害を受けたとして、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、母屋については保険約款に定める水災の補償基準に達していないとして保険金の支払に応じず、また離れの損害についても総損害額の一定程度しか保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、母屋は山林の中腹に位置しており床上浸水が生じるとは考えにくく、また実際に床上浸水が発生した客観的な証拠は見当たらず、水災を理由とする保険金の支払には応じられないこと、また母屋の損傷は、老朽化・経年劣化等に起因するものであることから、保険金の支払対象とはならないこと、離れは、明らかに風災により発生したと認められる損傷については保険金の支払対象となること等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、母屋に床上浸水等が発生したか、また母屋および離れの損傷が風水災を原因とするものか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－14】 [保険金の支払]

申立人は所有するビルが低気圧の影響で風災の被害を受けたことから、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当該ビルの損傷は、主として経年劣化によるものであるが、明らかに風災が原因である破損箇所は、保険金の支払対象となる旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、ビルの各損傷箇所が風災によるものか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－15】 [保険金の支払]

申立人は、大雪および大雨により、建物2階ベランダに雪と水が溜まった結果、建物内店舗に水が漏れて建物や商品に水濡れ損害を被ったとして店舗総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、ベランダ出入口の木枠の経年劣化により雪融け水が浸入したことにより発生した損害であり、また、テラスの波板屋根の破損による損害の額は契約上補償されない金額を下回るため、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、事故の原因は、枯葉等がベランダの排水ドレンに詰まったことが原因であると反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、積雪によりベランダ排水ドレンが塞がり、ベランダからの排水ができなくなり、その水がベランダ出入口木枠の経年劣化箇所から建物内に流入したと認めることに不合理はなく、雪災によりテラス波板屋根の損害は契約上保障されない金額を下回ることも不合理ではないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認

する旨の和解案(特別調停案)に提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－16】 [保険金の支払]

申立人は、自身が経営する飲食店舗内において漏水が発生し、床、流し台および冷蔵庫等の厨房設備が損害を被ったため、保険会社に什器・備品・内装・造作一式を対象とした店舗総合保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、漏水事故は、現場の立会い調査を実施した鑑定人や修理を依頼された建築業者からの事情聴取の結果により、劣化した床面の亀裂等から流入した水が床下に溜まったことが原因であると考えられ、約款に定める「給排水設備に生じた事故あるいは被保険者以外の者が占有する戸室で生じた事故に伴う漏水、放水または溢水による水濡れ」には該当せず、支払い対象とならないと判断されること、申立人は床面及び二層流し台が申立人の所有に属すると主張するが、申立人が提出した固定資産台帳だけでは、改装した造作に床面及び二層流し台が含まれるのかが判別できない上に、現場の立会い調査を実施した鑑定人への確認では、所有関係が確認できないとの見解を得たこと等を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、漏水事故がどのように発生したのか、すなわち給排水設備に生じた事故に伴う漏水であるかどうか、及び厨房の床面や二層流し台等が申立人の所有物であるか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－17】 [保険金の支払]

申立人は、賃借していた事務所が放火により全焼したため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は調査中であるとして保険金の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

取下げ(一方の離脱)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、火災が関係者の故意もしくは重大な過失または法令違反により発生した可能性があるため、詳細な事実認定をすることなく、支払可否の判断をすることはできない旨を主張した。

手続開始後、裁判手続への移行を検討するとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【火災保険－18】 [保険金の支払]

申立人は、台風によって保険の対象である建物の外壁や屋根などに損傷が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は建物の老朽化による損害であるとしてこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、鑑定人による現場調査を実施したところ、屋根に損傷はなく外壁や屋外階段に見受けられる損傷は、経年性の損傷や錆・腐食などであり、保険金支払の対象とはならない旨を主張した。

申立人は、損傷の原因は台風であり、それによって屋根瓦などが損傷し、それにより雨水が浸入して被害を受けた旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、建物の外壁等の損傷が台風によって生じたものであるか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－19】 [保険金の支払]

申立人は、火災保険の対象であるアパート建物の敷地内に設置されたブロックの仕切りが自動車の当て逃げによって破損したため火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこのブロックの仕切りは「垣」には該当しないため補償対象外であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、火災保険の補償対象となる「塀もしくは垣」とは、構造面においては建物の敷地を囲い、敷地内と敷地外とを遮断・区分するものを指し、また機能面においては防犯・防火や目隠しの機能を有するものであること、破損したブロックは敷地内に設置されている仕切り状のものであって、構造面や機能面において「塀もしくは垣」に該当するものではないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

申立人は、保険会社の説明は「塀」の用語解説には当てはまるが、「垣」の説明にはふさわしくないこと、「垣」には保険会社が主張するような限定的な意味合いはないことから、ブロックの仕切りは保険金の支払対象とすべきである旨を反論した。

本件紛争の解決を図るためには、約款に規定する「垣」について解釈を行う必要があるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－20】 [保険金の支払]

申立人は、所有する木造2階建建物が全焼したことから、火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は本件事故は契約者の故意または重過失で発生した蓋然性が高いとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、事故について調査・検討を慎重に行った結果、事故当日は本件建物が無人となることを申立人が承知していたこと、本件建物の内部から出火していること、出火当時に本件建物は施錠されていたこと、出火直前の深夜に申立人がわざわざ飼い犬を連れて外出したこと、建物内部の広い範囲から助燃剤となりうる油性成分が検出されていること等の理由から、事故が約款の免責事由である契約者の故意または重過失によって発生した蓋然性が極めて高いため、保険金の支払対象外である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、火災発生の偶然性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—21】 [保険金の支払]

申立人は、台風による豪雨によって共同住宅建物には損害はなかったものの、敷地内の駐車場の土砂が流出し、その外構部も地盤沈下する等の損害が生じたため、火災保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、建物に豪雨による損害は生じていないことから、駐車場の損害については火災保険の補償対象外である旨を主張した。

申立人は、建物に付属する駐車場は建物と機能的に一体であるから、保険の対象に含まれると解すべきである旨を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本来の保険の対象物である建物から離れた駐車場の損害であり、建物と機能的に一体とは考えられず、保険の対象に含まれるとは考え難いことを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険—22】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の工場内において作業員が焼却灰の回収作業中に、近くに仮置きしていた廃油入りタンクから出火し延焼したことから、保険会社に対して火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は、事故原因がはっきりせず、情報も不十分であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人からの事故原因の説明、事故現場の機械設備の配置状況等から、本件事故が発生する確率は極めて低いと考えられることから、事故発生原因のメカニズムを十分に確認する必要があるため、従業員、取引先社員等からの十分なヒアリング、会計資料、法人実態の確認等を求めたものの、協力を得られなかったこと、また、消防署の「火災調査報告書」によっても、事故状況、原因を特定することができなかったこと、申立人から提出された復旧見積は、交換不要と思われる機器の交換や、損傷がなく罹災後も稼働している機器も含まれており、損害状況も十分把握できないことなど、偶然に発生した事故かどうかの確認ができず、火災保険金の支払は困難である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故発生の偶然性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－23】 [保険金の支払]

申立人は、記録的な強風により、申立人の工場内の排気塔が落下し、損傷したことから、保険会社に火災保険に基づく保険金の支払を請求したところ、排気塔の修理費用見積に基づいて、急場の補修費用としての保険金支払を受けたが、排気塔の建替工事にあたって、基礎の再構築をする復旧工事が必要であるため、その費用を火災保険で追加支払するよう求めたところ、保険会社は、基礎の補強工事であれば追加保険金を支払うが、基礎の再構築をする復旧工事は、根拠資料の提出が無いため、追加保険金支払はできないとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、契約時に「新価保険特約付帯、基礎は含まない」という提案を営業担当者と代理店の社長で繰り返し行った上で、内容を了承の上で保険契約の申し込み手続を行っていることから、募集方法に誤りはなく、本件事故の復旧方法は、申立人から当初提出された資料を鑑定人、技術士のほか、申立人側で依頼した設計士など複数の意見をもとに、基礎部分を補強する工事内容の妥当性の判断を行い、申立人の合意も得た上で、保険金の内払を実施しており、本件事故で基礎部分に損害が生じていないことは保険会社、申立人とも共通の認識であったこと、そのような中、申立人が主張する基礎の再構築の根拠は、将来的に損害が発生するであろう可能性を前提としたものであるため不十分であり、具体的な危険性にも触れられていないため、判断材料にならないとし、現時点では、基礎の補強工事による復旧であれば保険金の差額を支払う用意はある旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故により損傷した煙突の復旧方法について、基礎の再構築が必要であるのか、それとも基礎の補強工事で足りるのかに関する判断が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【火災保険－24】 [その他]

申立人は、地震によってマンションに損傷が生じたことから、保険会社に地震保険に基づく保険金の支払を求めたところ、損害の程度は保険金の支払対象外と認定されたが、その後、修繕のために足場を設置した際に再調査を依頼した結果、新たな損傷が発見されたことにより、一部損として認定されたことから、調査費用として足場工事費用の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初の調査では、視認可能であったマンションの外壁に損傷があると確認したものの、その損害割合は地震保険の一部損の基準を満たしていないため、支払対象外と認定したが、再鑑定では、足場に登って水平方向から視認し、また打音検査を行った結果、損害割合が一部損の基準に達したと判断したものであり、申立人の主張する足場の設置費用を調査費用として認めることはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、地震損害は広範囲に発生することが一般的であり、迅速・適切かつ公平な保険金の支払を確保するために、主として被災建物の主要構造部に対する目視調査によって損害認定を行っており、今回の調査方法に問題があったとは言えないこと、また、申立人がマンションを修繕するために足場を掛けたことによる費用は、あくまでも、マンションの修繕のために支出した費用であり、地震による損害調査を行うために特別に支出した費用ではないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認

する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－1】 [契約の管理・保全]

申立人は、保険会社との間で普通傷害保険契約を締結していたところ、次の年の保険契約申込書を、保険会社内部において紛失したため保険契約の更新手続が行われず、そのまま契約が失効した結果、保険契約更新手続通知も申立人になされなかった。その中で、申立人従業員がその次の年の早々に職務である訪問介護に向かう途中に転倒して受傷したことから、傷害保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社が当該保険契約の不存在を理由に支払に応じないとしたことから、そもそも契約更新ができなかったのは保険会社が契約申込書を紛失したことが原因であり、保険会社から契約更新に関する案内が全くされていないためであるとして、発生した事故に対する損害の補填等を求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、前年から保険期間1年の傷害保険契約が、代理店を介して締結されていた事実を認めるとともに通常は満期2か月前頃から保険契約者に対して更新手続を行う過程で、宅配業者により申立人から保険会社に送付された保険契約更新書類が保険会社内部で誤って廃棄され紛失したため、次の年の契約更新が出来ず、さらにその次の年の更新関係書類も申立人方に送達されなかったことを認め、申立人において次の年の契約申込はなされており、当該契約が失効したことの責任は認めているが、その次の年の契約は、申立人から契約申込もなされていないため、保険金の支払には応じることはできない旨を主張した。

申立人は、次の年の保険契約更改申込書に記名捺印して、決算書と一緒に代理店に渡しており、その時点で保険契約は有効に成立していると思い込み、保険料の引き落としや保険証券の送付までは認識していなかった旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、更新通知に基づき代理店において契約更新手続が行われたとことが推測され、その証拠となるべき書類も、宅配業者伝票に申立人名の記載があり、また当該宅配物の受領についても保険会社の受取印が認められることから、本件更改書類は有効に保険会社に受領されていたこと、本件書類が保険会社側の重大な過失により紛失したにしろ、当該契約そのものは有効に成立していたと解することができることを確認した。また、保険会社側の不手際により実質的に失効したその次の年の契約については申立人の注意欠如もあるとは言え、保険会社の責任を一方的に免じるとすることはできないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して和解金の支払を行うべきことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－2】 [保険金の支払]

申立人は、地面に穴を掘っていたところ、スコップの柄が折れて、右肩を捻って傷害を被ったことから、病院が作成した障害診断書を保険会社に提出し、傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社は「局部に神経症状を残すもの」として、後遺障害保険金を支払ったが、申立人は、本件事故による後遺障害は「1上肢の3大関節中の1関節の機能に著しい障害を残すもの」に該当するとして、保険会社に対して後遺障害保険金の追加支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の請求に基づいて通院保険金の支払を行い、その後に申立人から提出された画像資料等を元に検討を行った結果、右肩の痛みは本件事故による後遺障害であると認定し、さらに、申立人から提出されたMRI画像を保険会社の顧問医に確認した結果、外傷による損傷は確認できず、また、可動域制限については認定できないため、後遺障害の認定結果を変更する理由はないとして、後遺障害保険金の追加支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の後遺障害の程度に関する検討が必要となることから、当事者双方から提出された資料を検討するとともに専門医の見解を求めた結果、右肩関節の可動域低下については、器質的な原因による機能障害とは評価できないが、右肩関節部の自覚的な疼痛は、本件事故後に残存・継続して訴えられていることから、障害等級認定基準に照らし、局部に神経症状を残すものと評価できるとの見解が示された。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－3】 [保険金の支払]

申立人は、公園で申立人の子らと遊具で遊んでいたところ、子供の乗っていたブランコの板が申立人の後頭部等にあたり、脳震盪を起こすなどし、頸部挫傷の傷害を負ったとして傷害保険に基づく傷害定額一時金払保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、本件事故を立証できる第三者がいないこと、申立人が実際に医療機関を受診したのは、事故から2日後であること、受傷内容も自覚症状のみで他覚的所見が認められないこと、事故後の状況も不自然であり、さらに申立人は、契約時と保険金請求時に他社保険の加入状況について正確な申告をしていないことなどを理由に本件事故の発生自体に疑義がある旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－4】 [保険金の支払]

申立人の父は市内の公園において、申立人がジャンプをした際、左足首に傷害を負ったとして、傷害保険に基づく傷害定額一時金の支払を請求したところ、保険会社は、本件事故の発生事実が認められないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の父による事故に関する事実の申告内容が変遷していること、医療機関を受診したのが事故から数日後であること、申立人は市の助成対象であり医療費負担がないにもかかわらず、申立人の父が負傷した場合の補償を目的として保険に加入していることなどから、事故の発生の事実自体に疑義がある旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当

該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険—5】 [保険金の支払]

申立人の父は、申立人が保育園または公園から自宅に帰る途中で右足を何かにぶつけて傷害を負ったことから、傷害保険契約に基づき、傷害定額一時金払保険金の支払を請求したところ、保険会社は本件事故の発生事実が認められないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の父による事故申告の内容が不明確であること、申立人が医療機関を受診したのが事故から1週間後であること、申立人の医療費については市の助成の対象であり医療費負担がないにもかかわらず、申立人の父が負傷をした場合の補償を目的として本件保険に加入していること、申立人の受傷した疾病名と実際の症状が相違していることなどから、本件事故の発生の実事実自体に疑義がある旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、事故発生の有無に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険—6】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にバックパックを持ち逃げされる盗難事故に遭ったことから、海外旅行保険の携行品損害補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が過去に数回盗難被害に遭い、また、本件事故後にも盗難被害に遭うなど、盗難被害に遭う頻度が非常に高いこと、現地警察に被害届が出された事実を確認できないこと、およびバックパックを持ち去られた状況に不自然な点があることなどから、本件事故が発生したことを認定できないとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、海外旅行の回数を勘案すれば盗難に遭う頻度は必ずしも高いものではない旨、また、現地警察から被害届を交付されており、盗難の状況に不自然な点はない旨等を反論した。

その後、保険会社は、申立人から追加で提出された盗難被害品の購入に関する資料および申立人が本件事故についてブログに記載している事項を考慮し、申立人の主張には不自然な点があるものの、本件事故の発生自体を否認することは難しいとして、一部の品目を除き、保険金を支払う旨の提案があり、その後、申立人から保険会社の提案を受諾するとの意思が示された。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は申立人に提案内容に基づいて保険金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中にカメラおよび眼鏡を複数回落としたことにより生じた損害について、クレジットカード付帯の海外旅行保険に基づく携行品損害保険金等の支払を求めたところ、保険会社は1回の落下事故にかかる損害の支払のみ応じるとしたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、当初、保険金支払対象事故と認定できる落下事故は1件のみであり、それ以外は落下事故の発生を確認できず、また、事故状況に関する申立人の説明が不十分であるとして、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

その後、申立人から、各損害が発生するに至った経緯についての説明文書の他、破損したカメラおよび眼鏡の写真や修理見積書等の資料の提出がなされたことから、保険会社において再検討した結果、支払対象外とした事故についても、一部を除いて保険金等を支払う旨の提案があり、その後、申立人から保険会社の提案を受諾するとの意思が示された。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は申立人に提示内容に基づいて保険金等を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険一8】 [保険金の支払]

申立人は、ハイキング中に足を滑らせて転倒し、左手首および肘を捻挫し、実通院日数97日間の通院治療を受けたため、保険会社に対して傷害保険契約に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は18日間に相当する通院保険金の支払を提示したが、それ以上の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療調査の結果、怪我による申立人の生活支障期間は3週間程度であるとの見解であったことから、その期間で実際に通院した18日分について保険金を支払うと主張し、申立人の同意があれば再調査の上、再検討する意向を示し、過去の事故についても確認したいとしたことから、申立人に保険会社の提案する再調査の実施を照会したところ、申立人は、再調査に同意せず、日常生活の支障状況についても回答しなかった。その後、保険会社は、他の顧問医の見解をもとに、最大6週間までの支障期間を認め、実通院日数29日の保険金を支払う旨提案したが、申立人は、回答せずに過去の事故の保険金支払日数との相違の説明要求に固執した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の傷害による生活支障期間に関する確認が必要であるところ、当事者間の主張には大きな隔たりがあり、申立人は、保険会社提案に回答せず、過去の保険金支払時との相違の説明に固執しており、和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、海外の出張先から日本に帰国する際に、現地の空港で手荷物検査等にトラブルがあり、予定の航空機に搭乗できず、1週間余計に滞在を余儀なくされたが、航空会社に寄託した荷物は予定の航空機に積載され、日本まで輸送されたことから、その間出張先で購入した衣類・化粧品等の費用について、海外旅行保険の航空機寄託手荷物遅延等費用として保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が搭乗する航空機が成田空港に到着後6時間以内に、寄託手荷物が成田空港に運搬されなかったことが必要とされているが、手荷物は予定した成田空港に定刻通りに運搬されていることから、約款の支払要件に該当せず、保険金の支払対象とはならない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料に基づき総合的に検討した結果、目的地に搭乗者が到着しないが、寄託手荷物は目的地に到着しているケースであり、約款から保険金支払要件として、目的地に搭乗者が到着しているにもかかわらず、寄託手荷物が目的地に到着しなかった場合であることが確認できることから、本件は、約款の支払要件を満たさないことは明らかであり、保険会社は、約款どおりの適用を行っていることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－10】 [保険金の支払]

申立人は、自宅のベッドから転倒して後頭部を打撲したことにより頸椎捻挫の傷害を負い治療を受けたものの歩行困難の障害が残ったため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、治療日数の一部の入院保険金支払には応じたものの、後遺障害保険金の支払には応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、社内外の複数の専門医の意見などを踏まえ、申立人の後遺障害は事故による頸椎捻挫の直接の結果から生じたものとは認定できないこと、また入院保険金の支払についても診断書や申立人から聴取した内容で認定していること、整形外科での治療後に行った介護施設でのリハビリは頸椎捻挫に関連した治療ではないことから、保険金の支払は妥当である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する頸椎捻挫と歩行障害との因果関係について医療的見解が必要であることから、当事者双方から提出された資料に基づき、外部専門医の意見を求めたところ、本件事故後の入院治療は頸椎捻挫による症状の治療のためと捉えられないこと、頸椎捻挫と歩行困難との間の因果関係を認めることはできないこと、介護施設でのリハビリは、頸椎捻挫に対する治療とは言えないこと等の見解が示された。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－11】 [保険金の支払]

申立人は、睡眠障害により勤務先の会社を長期間休暇せざるを得なかったとして、長期障害所得補償保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①保険約款および保険契約協定書において、免責期間中の就業障害の定義として、身体障害により、被保険者の経験、能力に応じたいかなる業務にも全く従事できない旨が規定されていること、②申立人の担当医に確認したところ、申立人の睡眠障害は一定期間経過後にある程度回復し、フルタイムでの従前の業務は難しいとしても、軽作業、半日程度の簡単な事務作業であれば就業可能な状態であったとの見解であったことから、申立人の病状は保険約款で定めている免責期間中の就業障害の要件には該当しないため、保険金の支払に応じることはできない旨を主張した。

これに対し、申立人は、勤務先に復職希望を伝えたが、半日程度の負荷の少ない軽作業はなく、完全に働けない間は全く就業できない病状と同じである旨、結局、復職の機会を得ることはできず、免責期間を超過する期間を休暇せざるを得なかった旨を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は勤務先に復職希望を伝え、勤務先から復職を拒否されたとしても、軽作業等ができる状態であれば、保険約款に規定する免責期間中の就業障害の要件には該当しないこと等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－12】 [保険金の支払]

申立人は、乗車していたバスから降りる際に、雨で濡れていた床で足を滑らせ、足首をねんざする等の傷害を負ったことから、交通事故傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から提出されたバス会社作成の証明書は、客観性に乏しいこと、証明書の作成時期も、事故日から1年以上経過した後のものであること、申立人は、勤務先に労災申請や相談もしておらず、誰一人として申立人の怪我を知らないこと等を勘案すると、本件傷害は、バス搭乗中の事故により生じたものと認めることはできないとして、保険金の支払に応じられない旨を主張した。

これに対して申立人は、バス会社は事故の発生を認めたからこそ証明書を発行したこと、1年以上前の事故であったが、請求手続を長引かせたのは保険会社であり、申立人は事故後数か月しか経過していない時期に保険金請求をしていること、受傷事実を職場に報告していること、また、労災の手続は煩雑なため申請しなかった等を反論した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人がバス搭乗中の事故により傷害を被ったか否かの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－13】 [保険金の支払]

申立人は、契約期間20年の積立型の傷害保険に加入したいと代理店に相談したところ、数年経過した時点で、意図と異なる商品を紹介されたなどと不服を申し立てたため、保険会社は契約の始期に遡って最長保険期間20年の契約を申立人と締結し直した。

その後、本件保険契約が満期を迎えたので更新することとなったが、既に当該積立型傷害保険は存在しないため、保険会社は代替商品を案内したところ、申立人は、加入目的であった定年後の夫婦補償がないとして、①契約時に提示した補償内容で継続して契約をすること、②仮に実現できないとした場合には、満期金の返却に加え、定年後の補償を目的として支払った保険料の5%を返却すること、③いずれの場合であっても権利回復に要した費用と今後発生する費用の支払を求めるとしたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、積立型傷害保険契約締結当時に契約者の意図とは異なる契約をしたため、数年経過した時点で申立人の希望に沿った内容で契約当初に遡及して再契約を行ったが、本件保険契約の満了に際して、すでに「定年後の夫婦補償」を受けられる積立型傷害保険の商品は存在しないため、申立人の希望に最も近い商品を提供するように努めていること、また、「継続手続」との記載のみをもって、全く同一の商品提供義務があるとする主張は合理性がないとした。さらに、当初の積立型傷害保険契約の内容は、パンフレットでも自明であり、申立人にことさら不利益を与える事実はなく、全く同一の補償内容の保険商品の提供や保険料の返還等の義務を負うものではない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険商品の改廃が行われた場合の後継商品の提供に関する理解が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－14】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行先で盗難被害に遭ったため、海外旅行保険に基づく携行品損害保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人および同行者の説明に不自然・不合理な点があり、変遷も見られるため、事故発生事実が確認できないと主張する。

本件紛争の解決を図るためには、申立人の主張する盗難事故が発生したか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－15】 [保険金の支払]

申立人は、同居の親族(以下「被保険者」)が自宅内廊下から滑落して負傷し、整形外科で大腿骨骨折との診断を受けて自宅に戻ったが、その翌日に死亡したことから、傷害保険に基づく通院保険金および死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社は通院保険金の支払のみに応じたことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険者は大腿骨骨折との診断を受けていることから、通院保険金の支払対象にはなるが、死亡診断書からは、事故と被保険者の死亡との因果関係が認められないため、死亡保険金は支払対象外となる旨を主張した。

これに対し、申立人は、被保険者は自身の身長以上の高さから落下して重度の挫傷を負い、事故から24時間以内に死亡しており、被保険者の担当医も、滑落して骨折したと翌日死亡したとの間には強い関係性があると述べている旨等を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき、専門医の見解も求めた結果、被保険者が事故翌日に死亡した原因は、疾患による多臓器不全で急性心不全を発症したと捉えることが妥当であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示し受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－16】 [保険金の支払]

申立人はプールで水泳中に、隣のレーンで練習していた人が装着していたパドルで申立人の手の親指を打撲したことから、接骨院で治療施術を受けたので、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は全ての通院期間を通院保険金の支払対象としなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療調査を実施した結果、事故による施術は腫脹の消失日までであること、骨折や神経損傷の疑いが見受けられなかった為、整形外科での受診を特段勧めていないこと等が判明したことから、全ての通院期間を通院保険金の支払対象とすることはできない旨を主張した。

これに対し申立人は、事故時に相当の衝撃があり、他覚症状は改善されても、痛みは継続していたので長期の治療が必要であり、また、保険会社の認定した日数で腫脹が消失した事実はなく、接骨院の指導で通院治療を続けた旨等を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人の自覚症状を裏付ける他覚所見は初期の腫脹以外には特段示されておらず、また、申立人からの日常生活支障に対する具体的主張および資料の提出もないことから、保険会社が接骨院の施術録および医療調査に基づき、通院日数を腫脹消失までの治療期間の実日数と認定したことは、合理的認容の範囲と判断できることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して受傷部位の腫脹消失日までの実治療日数に対する通院保険金の支払を内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－17】 [保険金の支払]

申立人は、自身が所有する建物の外壁が崩落し、隣家の外壁等に損害を与えたことから、申立人が加入する傷害保険の個人賠償責任補償特約に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、本件建物は空き家であるため個人賠償保険の約款に定める「本人の居住の用に供される住宅」に該当しないとして個人賠償保険金は支払えないとしたことから、本件事故前に空き家の建物が他人に損害を与えた場合に備える保険はないかについて照会をしたときに、適切な回答がなされていれば当該保険を契約していたとして、既に支払済みである隣家の修繕工事代金について保険金の支払を求めるとともに、保険金支払が不可能な場合には、和解金もしくは慰謝料を求めるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が主張するような照会の場合には、営業部門から折り返し回答するか、商品の紹介センターか代理店を案内することが通常であるとし、仮に保険金支払部門で回答した場合、説明の仕方によっては申立人が主張するような受け止め方をされた可能性は否定できないものの、空き家に対して施設賠償保険の付保が可能であるかどうかという質問は、保険金支払部門の社員であれば容易に回答できる内容であり、当時の担当者が誤った説明を行うことは考えがたいとし、本件建物が空き家の状態であったことを確認されている以上、日常生活個人賠償責任補償特約に定める申立人本人の居住の用に供される住宅には該当しないことは明白であり、また、旧担当者が誤った説明を行ったことが具体的に確認できない以上、申立人が求める和解金あるいは慰謝料の支払には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料および当事者の意見聴取の結果、申立人の説明は相当程度具体的であることから、申立人と保険会社との間で個人賠償補償特約に関する何らかのやり取りがあったとの蓋然性が高いと考えられること、申立人が保険会社に保険内容の確認のために電話連絡した動機からも申立人の主張には一定の合理性が認められることを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うべきことを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－18】 [保険金の支払]

被保険者が普通貨物自動車を運転中、街路灯に衝突して死亡した事故に関して、被保険者の法定相続人である申立人が、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社は、被保険者の直接の死亡原因は病死と判断されるとして、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、主治医、監察医、解剖医による医学的所見および医学的見解、事故現場検証結果、被害車両の画像検証結果等を踏まえれば、虚血性心疾患による病死であると判断されるため、死亡保険金の支払請求には応じることはできないが、事故当日は入院していることの確認ができるため、疾病入院保険金1日分の支払は可能である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、外傷所見がないこと、直線の道路でブレーキ痕もなく衝突している事故様態であること、さらに車の損傷状態から、衝突事故による外力の影響が被保険者の死亡に影響を及ぼしているという関係を示唆する医学的所見を見出すことができないことから、偶然かつ外来の事故による事故と認めるには足りないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対して事故当日1日分の疾病入院保険金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－19】 [保険金の支払]

申立人は、自宅内で膝を受傷したので、鍼灸院で施術を受けたことから、傷害保険に基づく通院保険金の支払を求めたところ、保険会社は通院保険金の支払対象となる「通院」に該当しないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険約款上、「通院」とは「医師による治療が必要な場合において、病院もしくは診療所に通い、または往診により治療を受けること」とされているところ、申立人は医師の治療を受けていないこと、また、鍼灸院への施術も医師の指示によるものでないことから、通院保険金の支払に応じられない旨を主張した。

これに対し、申立人は、鍼灸院による施術が最も効果が期待できると考えて受けたものであり、通院加療の事実がある以上、通院保険金は支払われるべきであるとし、保険金の支払には医師の治療が必要という点について商品内容パンフレットの記載が不明確である旨等を反論した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は医師の治療や医師の指示に基づいて鍼灸院で施術を受けていないことから通院保険金の支払対象とはならないこと、商品内容パンフレットの記載上、保険金の支払要件として医師による治療が必要である旨の説明はなされていること等を確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－20】 [保険金の支払]

申立人の父親(親権者)は、保険会社との間で傷害保険契約を締結していたところ、被保険者である申立人がランニング中に転倒し、左肘を強打したことにより、左肘離断性骨軟骨炎に罹患したことから、整形外科を受診し、その後大学附属病院において治療を受けたので、傷害保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社は身体障害の影響度を50%と認定し、それ以上の支払に応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、調査の結果、申立人はいわゆる「野球ひじ」であり、急激・偶然・外来の要件は満たさないが、転倒による打撲が影響して憎悪の一因になった可能性はあるという医師見解もあることから、身体障害の影響を50%として、保険金を支払った旨を主張した。

当事者双方から提出された資料をもとに専門医に見解を求めた結果、打撲等による外傷に起因する症状とは捉えられず、俗にいう非外傷性の疾患である野球肘であるとの見解が示されたことから、保険会社が打撲の影響を50%と仮定して割合認定を行ったことは合理的であることを確認した。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－21】 [保険金の支払]

申立人は、バスケットボールの試合中に転倒し、左膝前十字靭帯損傷を被ったことから、保険会社に対して、傷害保険金を請求したところ、保険会社は、入・通院保険金および手術保険金の他、後遺障害等級14級相当の保険金を支払うことで申立人と合意し、保険金支払手続をしたところ、その後、症状が悪化し、後遺障害等級8級の後遺障害となったので、後遺障害保険金の差額を保険会社に求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人が本件事故後も、試合や練習に参加して受傷していることから、当初の事故による後遺障害と認定することが困難であったが、保険会社顧問医の見解も踏まえ、後遺障害等級12級相当を認定し、既払いの後遺障害保険金との差額を追加支払をする旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人は事故後も学校の部活動を継続した結果、再度、左膝前十字靭帯再断裂を発症していることを確認した。そこで、保険会社に対し、申立人の同意のもとに医療調査を行った上で再検討するよう求めた結果、後遺障害等級12級を超えることはないとの見解が示された。申立人は、保険会社の一連の対応には疑問が残るものの、本件事故による後遺障害が、保険会社の提示する後遺障害等級12級相当であることを了承するとの意向が示された。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は申立人に対し、合意に基づく後遺障害保険金の差額を支払うこと等を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－22】 [保険金の支払]

申立人は、自宅のベランダで布団を干していたところ、左肩に痛みが生じたため、整形外科を受診したところ、左上腕二頭筋腱炎、左肩関節周囲炎と診断されたことから、半年間程度通院治療を受けたことから、傷害保険に基づく通院保険金支払の支払を求めたところ、保険会社から通院期間のうち一定数のみの通院保険金を認定したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、通院保険金の支払対象期間は、平常の業務に従事すること、または平常の生活に支障が生じ、かつ通院した期間であり、申立人の通院履歴や顧問医見解などを理由として、提示した通院治療期間が保険金の支払対象期間である旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討を行った結果、申立人は、衣服の着脱や炊事洗濯等において左手の使用が制限されていたため家族の助けを借りていたことの申告があり、相当程度平常の生活に支障が生じていた事実が伺われることを確認した。

そこで、保険会社に申立人が申告する日常生活への支障状況を前提として和解に向けての意向を確認したところ、保険会社からは、既払分を除いた通院保険金の追加支払を行う意向が示され、申立人も、了解するとの見解を示していることが確認できた。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、申立人に対して通院保険金を追加払いすること等を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－23】 [保険金の支払]

申立人は、母親が嚥下性肺炎による急性心不全により死亡したことから、その相続人である申立人が、傷害保険に基づく死亡保険金の支払を求めたところ、保険会社は、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、被保険者の死亡診断書の死因の種類に病死および自然死と記載があるところ、直接の死因は急性心不全となっており、死亡当時、多発性脳梗塞および慢性腎障害の既往症により、寝たきり・全介護状態にあったこと、著しい嚥下性障害の状態にあったことから、嚥下性肺炎についても急激・偶然・外来の事故により発生したものとは考え難いため、死亡保険金を支払う余地はないことから、和解に応じることはできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには被保険者が急激・偶然・外来の事故により死亡したものか否かに関する事実認定が必要となるため、当事者双方から提出された資料に基づき、専門医の見解を求めたところ、基礎疾患である多発性脳梗塞および慢性腎障害等のために全身状態が衰弱していたことから、急性心不全により死亡したことは確認できるが、誤嚥した飲食物を特定できないため、急激・偶然・外来の事故により死亡したとみなすことはできない見解が示された。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－24】 [保険金の支払]

申立人は、海外旅行中に蕁麻疹を発症し、帰国日に旅行先の空港で治療を受け、帰国後にも複数の医療機関で治療を受けたことから、海外旅行保険に基づく、治療・救済費用保険金を請求したところ、保険会社は、初診の医院以外の治療費の支払をしなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人から「旅行中に食べた物が原因で内臓に疾患が出たとの報告を受けた」旨報告があったため、申立人から提出された2か所の医療機関の診断書と治療の領収書に基づいて、旅行期間中の疾病である蕁麻疹、下痢、嘔吐について治療費と薬代の支払手続を行ったが、それ以外の医療機関は、旅行期間内に発症した疾病治療ではないため補償対象外であり、また、調査の結果、蕁麻疹の原因は、ストレスや心労が原因であるため、これ以上の保険金支払はできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、蕁麻疹の原因が旅行中に甲殻類を食べたことによるものか否かに関する事実認定が必要となるため、当事者双方から提出された資料に基づき、専門医の見解を求めたところ、蕁麻疹に対する治療が行われていることは確認できるが、甲殻類を摂取したことにより蕁麻疹が発症したと特定することはできない等の見解が示された。

このため、申立人および保険会社には本件紛争に関して何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する旨の和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【傷害保険－25】 [保険金の支払]

申立人は、申立人の従業員が、作業中に機械操作を誤って、左手親指に左拇指異物刺入残存の傷害を被り、後遺障害が残存したことから、保険会社に対し、契約していた傷害保険に基づく後遺障害保険金の支払を請求したところ、保険会社は、後遺障害保険金の支払対象外であるとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療照会を再度実施し、主治医の見解を確認した結果、拇指関節の可動域制限の原因は、痛みによるものであり、受傷した部位からも関節には理論上問題はなく、後遺障害には該当しない旨を主張した。

申立人は、被保険者の後遺障害診断書の傷病名欄の記載内容から、後遺障害に該当すると反論した。

本件紛争の解決を図るためには、被保険者に後遺障害が認められるか否かについての検討が必要であるため、当事者双方から提出された資料に基づき、専門医の見解を求めたところ、「障害等級認定基準に照らし、拇指の指骨の一部を失ったものとして第13級の5に該当すると判断する。」との結果が示された。

そこで、保険会社に対して再度の見解を求めたところ、保険会社から、左拇指欠損傷害については、「左拇指指節間関節より下部で指骨を失ったもの」として、後遺障害保険金を支払うとともに、約款に基づく遅延利息を支払う旨の見解が示されたことから、申立人に対して意見を求めたところ、申立人から、保険会社の見解を受け入れる旨の回答があった。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は申立人に対して、後遺障害保険金と遅延利息を支払うこと等を内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【傷害保険－26】 [保険金の支払]

申立人は、自宅近所の公園で孫と遊んでいたところ転倒した結果、両下肢のしびれ、腰痛等の症状があり、病院で腰椎捻挫、腰椎椎間板ヘルニアと診断されたことから、入院と通院治療を受け、その後、整形外科を受診したところ、腰背部挫傷、歩行障害と診断され、再度入院し、その後、通院治療を受けた。そこで、申立人は、傷害保険に基づいて、整形外科における入院保険金の支払を求めたところ、保険会社は、本件傷害は本件事故の影響のみによるものとは判断できないとして、これに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療調査の結果、本件事故で申立人には骨折が生じておらず、状況から腰椎捻挫が考えられるとして、急性期の入院に相当する病院での入院およびその後必要な通院分が支払対象と判断されることとして、整形外科における入院治療は、保険金の支払対象外であると主張する。

当事者双方から提出された資料に基づいて専門医の意見を求めた結果、外傷に起因する骨折等の変化は認められないものの、病院がリハビリテーションを目的に整形外科を紹介していることから、歩行困難等の訴えに対して入院治療が必要と判断されている以上、整形外科における入院治療の必要性を否定することは困難であるとの見解が示された。また、当事者双方から提出された資料からは、保険会社に慰謝料の支払義務を認めるまでの対応の不備があるとは言えないことを確認した。

このため、保険会社は申立人に対し、その後通院した整形外科における入院分の入院保険金を支払うことを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和

解が成立した。

【傷害保険－27】 [保険金の支払]

申立人が、旅行中にコーヒーを溢して所有するパソコンが故障し、携帯電話が落下して故障した結果生じた損害について、保険会社に海外旅行保険携行品損害補償に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人の本件事故にかかる説明に変遷があること、修理見積書の発行日付が帰国後1か月以上経過していること、携帯電話は日本で修理可能な機種であるにもかかわらず、修理できないとしていることなど不自然な点が払拭できないとして、慎重に支払可否を判断する必要があるため、申立人に調査協力を求めているものの、申立人の同意が得られないため支払可否判断ができない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、本件事故状況に関する事実確認が必要なところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、また申立人から調査の同意が取り付けられない状況が継続している以上、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－1】 [契約の募集]

申立人は、保険会社の募集人から、弁護士費用を補償する内容を含む保険契約の説明を受け、契約を締結した。その後、申立人の取引先企業との間で生じた紛争で弁護士費用が発生したことから、保険会社に保険金の支払を請求したところ、保険会社は、本件紛争は保険金の支払対象とはならないとしたことから、申立人は、保険契約締結時の説明と補償内容に大きな相違があり、正しい説明を受けていれば契約しなかったこと、未だに保険証券の発行がされていないことなどから契約は無効であり、保険料は返還されるべきであるとして、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約の締結に際して保険会社の募集人に保険料の計算誤りがあり、差額保険料の処理や申込書の訂正が必要となり、速やかに保険証券の発行ができないなかで募集人が退職したために保険証券が申立人に交付されることなく満期を迎えるという異常な状況が認められるものの、本件保険契約は事業活動についてこれを総合的に担保することを約する包括保険で、既に保険期間が終了している以上、その間の危険は担保されているので、保険料の返還には応じられない旨を主張していたが、紛争解決手続をすすめる中で、当事者間に他に一切の債権債務がないことを確認することを前提に保険料の返還に応じる提案をした。

これに対して、申立人は、保険会社からの払込保険料全額返還履行とその入金確認をもって、保険会社が前提とする「当事者間に他に一切の債権債務が無いこと」を了承する旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社の提案する払込保険料全額返還履行するにあたって、「当事者間に他に一切の債権債務が無いこと」を条件とすることについて、申立人が了承する旨を確認した。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、保険会社は申立人に対し、本件保険契約に係る保険料を返還することを内容とする和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【新種・海上保険－2】 [契約の募集]

申立人は、2年前に生産物品質保険を契約していたところ、生産物への異物混入事故が発生したことから、保険会社に保険金支払を請求したが、混入したものはカビであるため保険金支払はできないとされたため、保険契約の取消しおよび保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険契約取消の意思表示を受けた担当者が、申立人から取消に関する書類を受領したが、担当者は、取消処理が異例であることを十分認識しないまま間違った回答をしたものであり、本件保険契約の提案時には当該保険商品の内容を説明し、申立人の理解を得た上で本件保険契約を締結しているため、契約は有効に成立しており、すでに保険期間の危険は担保されていることから、遡って保険契約の取消および保険料の返還には応じられない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本保険の説明資料には保険金を支払う場合と保険金を支払えない場合について具体的に明記されていることから、本件保険契約締結時において重要事項および契約内容説明は、必ずしも不十分であるとまでは言い切れず、そのほか保険契約の有効性を否定する事実も認められないこと、申立人は、保険契約期間中は保険利益を享受してきたと認められること、また、保険会社の担当者が十分な確認もせず独自の判断で契約取消しに関する事務処理を進めた結果、申立人に誤解を与えたことは、大いに反省すべきであるが、保険会社は、契約の取消しに当たって、本件保険契約が分割払いであるという支払方法の特徴を踏まえて、追徴保険料が発生しないよう工夫した提案をしており、保険会社の担当者の不手際のみで本契約の取消事由にあたるまでは言えないことを確認した。

このため、申立人および保険会社は、本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては、紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－3】 [契約の管理・保全]

申立人は、保険会社と締結している健康総合保険契約の取扱代理店について、申立人が希望する他の代理店へ変更するよう保険会社に要請したが、保険会社がこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、保険期間中に保険契約者から代理店変更の申し出があった場合には、一般に現在の代理店と新代理店の両方の承諾がある場合に限って代理店の変更に応じる取扱いとしているところ、本件は、現在の代理店が、保険会社直轄であれば変更し承諾するとしていることから、その旨を申立人に打診したところ、申立人が拒否しているため新代理店への取扱い変更に応じることはできない状態となっている旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、取扱代理店の変更に関して保険会社と申立人の合意が必要であるところ、申立人は保険会社提案を拒否しており、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－4】 [保険金の支払]

申立人は、反復性うつ病性障害と診断され、病院に入院し、就業不能状態となったことから、保険会社に所得補償保険に基づく保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、診断書に「反復性うつ病」と「不眠症」の診断名が記載されていたことから、就業不能の原因を同病院に照会したところ、「反復性うつ病」と「不眠症」は一体と考えられるとの回答があったことから、申立人の休業は保険金支払対象であることを改めて申立人に通知していること、また、保険始期が2013年3月31日以降の契約は、精神疾患が保険金支払の対象となっているが、本件の疾病による休業を開始した時点において加入していた保険契約のパンフレットおよび約款には、精神疾患を担保する特約等を認めることはできない旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、申立人が加入した年度の契約については、うつ病などの精神病性障害は約款上、保険金支払対象とはなっていないことを確認した。

このため、当事者双方に本件紛争に関し、何らの債権債務関係が存在しないことを相互に確認することを内容とする和解案(特別調停案)を提示して受諾を勧告したが、申立人から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－5】 [保険金の支払]

申立人は、椎間板ヘルニアで入院したことから、医療保険に基づく疾病入院保険金および入院一時保険金の支払を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、医療保険約款で、「入院」とは、「治療が必要な場合において、自宅等での治療が困難なため、病院または診療所に入り、常に医師の管理下において治療に専念すること」とされており、疾病入院保険金が支払われるためには、「その入院の原因となる疾病により、平常の業務に従事することまたは平常の生活ができないこと」等の条件を満たす「入院」をした場合とされ、「入院」に該当するか否かは、主治医の意見のみに基づいて判断されるものではなく、一般医学上の見地から客観的・合理的に判断されるべきであるとし、申立人が入院した病院の診断書等から麻痺などの神経学的所見は認められず、また頸椎椎間板ヘルニアにより入院を急ぐような所見が認められないことから、保険金の支払には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険約款に規定される「入院」に該当するか否か、また疾病入院保険金等の支払要件を満たすか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険一6】 [保険金の支払]

申立人は、飼育している猫のてんかん様発作に対し、動物病院で通院治療を行ったことから、保険会社にペット保険に基づく保険金を請求し、支払を受けていたところ、保険会社から、てんかん様発作に関する診療費用について保険金支払はできないことが判明したため、契約の始期に遡り、これまで支払った保険金の全額を返金するよう要求を受けたことから、返金要求は不当であるとして紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、動物病院の病院監査を実施した際に、申立人の飼育している猫が、「てんかん様発作」で継続的に治療を受けていることが確認できたこと、告知義務期間に告知はなされていないため保険対象外であるため支払済保険金全額を返還請求する旨を主張した。

申立人は、保険加入時に保険会社からの説明が無かったためにパンフレットのみで加入を判断したものであるが、パンフレットに保険金が支払われない疾病として「てんかん」の記載がなかったため告知事項欄に記入しなかったとし、もし書類に不備があれば保険会社から連絡があるはずであり、支払対象外であることの指摘は、保険金支払時にも可能であったと主張した。また、保険加入後4年以上何も調査せず放置していた保険会社にも一定の責任はあるとして、支払済みの保険金の半分まで支払う意思はある旨を主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、保険会社は、対応医療機関への指導が不足していたことも本件紛争の原因の1つであることを認識し、申立人に支払済保険金の2分の1の返還を了解する意思を示していることを確認した。

このため、当事者間の合意に基づいて本件紛争を解決することが相当であると判断し、申立人は、保険会社に支払済保険金の2分の1に相当する金額を返還することを内容とする和解案(特別調停案)を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから、和解が成立した。

【新種・海上保険一7】 [保険金の支払]

申立人は、道路工事現場を自転車で走行中、土木工事業者の設置した立看板に接触転倒して、肋骨が骨折する等の傷害を負ったことから、土木工事業者に対する損害賠償請求を行うに際して、自身が加入している自動車保険に付帯する弁護士費用保険金・法律相談費用保険金を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、弁護士費用保険金・法律相談費用保険金が支払われる場合は、約款に対象となる事故が規定されており、申立人の支出した弁護士費用等は保険金支払対象外であることを申立人に説明して了解を得ているほか、申立人が相談していた弁護士も了承していることから、保険金は支払えない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、保険会社の申立人に対する説明によって、申立人に損害が生じたか否かに関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－8】 [保険金の支払]

申立人は、ゴルフプレー中にアルバトロスを達成したことから、保険契約者であり申立人の父親である申立人代理人を通じて保険会社にゴルファー保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、申立人がアルバトロスを達成したとする状況について調査した結果、追加練習で戻ってプレーしたホールで達成したという事実の確認ができていないこと、また、約款に定める目撃要件に該当しないことも判明していることから、保険金支払はできない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、アルバトロス達成時の状況が約款に定める要件を充足するかどうかの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【新種・海上保険－9】 [保険金の支払]

申立人は、申立人が別の会社に販売した機器を同社が一般顧客に対して貸与した際に、機器から提供された製品に異常が発生したことから、申立人において機器を回収するとともに、再設置・再仕入等を行う必要が生じる損害が生じたことから、賠償責任保険に基づく保険金の支払を請求したところ、保険会社は本件保険契約において保険金支払対象となるものは、ごく一部のみであり、それ以外の損害については対象外であるとの見解を示したことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、約款に基づき検討した結果、本件製品の想定される使用形態から、完成品と理解できるもの以外は、保険金の支払対象外である旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、約款の解釈についての妥当性の判断が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【その他－1】 [その他]

申立人は、保険会社が、長年更新してきた各種損害保険契約について、保険契約の期間が満了した時点で契約を終了し、更新しない旨を通知してきたことから、保険会社は保険契約の更新または新規契約に応じることを求め、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、以前に発生した更新手続きにかかるトラブル等に際し、申立人は自身の主張を認めさせるために繰り返し電話をかけて面談を要求するとともに数次にわたり書面等を送付しており、これらの対応に相当時間を要したことにより業務上の支障が生じたこと、そのような状況において保険会社の対応を「詐欺的行為」と非難し、敵対的、威圧的行動をとり続けたこと等によって信頼関係は著しく損なわれたこと、また、満期通知は、注意喚起のため案内を行うもので更新を申し出る趣旨のものではなく、説明責任についても十分果たしており信義則に反するものではないこと等から保険契約の更新には応じられない旨を主張した。

本件紛争の解決を図るためには、申立人と保険会社との間で発生した更新手続きに関するトラブルによって、双方の信頼関係が著しく損なわれたか否などの事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、当事者双方から提出された資料等によってはそれを客観的に判断することはできず、また保険会社において和解に応じる余地がないと認められることから、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難と判断し、紛争解決手続きによっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続きを終了した。

【交通賠償－1】 [対人・対物]

休業損害および傷害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続きの概要 >

双方から意見聴取(計6回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－2】 [対人]

傷害慰謝料および治療費等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続きの概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－3】 [対人]

事故の過失割合および後遺障害逸失利益等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続きの概要 >

双方から意見聴取(計5回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続きを終了した。

【交通賠償－4】 [対人]

通院慰謝料の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一5】 [対人]

傷害慰謝料および休業損害等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

不調(見込みなし)

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一6】 [対人]

事故の過失割合および死亡慰謝料等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計2回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一7】 [対人]

休業損害および治療費等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一8】 [対人]

傷害慰謝料等の支払について争いがあったもの。

＜手続終了事由＞

和解成立

＜紛争解決手続の概要＞

双方から意見聴取(計3回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一9】 [対人]

傷害慰謝料および休業損害の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一10】 [対人]

事故の過失割合および後遺障害逸失利益等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一11】 [対人]

休業損害等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一12】 [対物]

事故の過失割合および事故によりキャンセルした航空券代等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

取下げ(一方の離脱)

< 紛争解決手続の概要 >

申立人は、紛争解決手続の申立てをした後、所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【交通賠償一13】 [対物]

事故の過失割合および車両の修理代の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－14】 [対物]

事故の過失割合および車両の修理代の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－15】 [対物]

車両の修理代等の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計2回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償－16】 [対物]

車両の修理代(過失割合)について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償－17】 [対物]

事故の過失割合および身の回り品等の損害の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一18】 [対物]

車両の修理代の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一19】 [対物]

車両の修理代の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一20】 [対物]

事故の過失割合および積荷損害等の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計3回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償一21】 [対物]

事故の過失割合および車両の修理代の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

不調(見込みなし)

< 紛争解決手続の概要 >

双方から意見聴取(計5回)を実施。

当事者双方から提出された資料等を踏まえ、紛争の解決のための和解案を模索したが、和解の成立する見込みがないと判断し、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【交通賠償一22】 [対物]

事故の過失割合および休車損の支払について争いがあったもの。

< 手続終了事由 >

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計6回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償—23】 [対物]

事故の過失割合および車両の修理代の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計4回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償—24】 [対物]

被害自動車の評価損の認定額について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計3回)を実施。

当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

【交通賠償—25】 [対物]

事故の過失割合および車両の修理代等の支払について争いがあったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

双方から意見聴取(計6回)を実施。

事故状況および当事者から提出された資料等を踏まえ、妥当な損害賠償額を和解案として提示して和解が成立した。

※ 本統計号において使用している統計分類の内容（用語の定義）

項目名	内容	使用箇所	
相談	損害保険に関する一般的な問合せ	1.	
苦情	保険会社等の対応に「不満足」の表明があったもの		
苦情解決手続	顧客からの苦情申出について、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求めたもの		
紛争解決手続	紛争（苦情のうち当事者間で解決を図ることができないもの）について、顧客または保険会社からの申立てを受けて紛争解決委員による紛争解決の手続を行ったもの	表紙 2. 3.	
苦情・紛争 局面別	契約募集	保険契約の勧誘（保険商品の説明等）や締結における段階	1. (3) 2. (1) 2. [参考 1] 3. (1)
	契約管理	保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階	
	保険金支払	保険金の支払額提示や支払手続における段階	
	その他	上記以外の段階	
申出内容別	契約引受	保険商品の内容、保険契約の引受拒否・制限、保険料に関するもの	2. (1) 2. [参考 2]
	接客態度	社員や代理店、鑑定人・アジャスター、弁護士等の態度に関するもの	
	手続遅延等	契約に関する各種手続や保険金支払手続の遅延・放置に関するもの	
	説明不足等	保険商品や契約の手続内容の説明不足・誤りに関するもの	
	不適正手続	無断対応や不当な募集行為、保険料の計算誤り等に関するもの	
	提示内容	医療費・休業損害・評価額・慰謝料等の認定（提示内容）に関するもの	
	支払可否	保険金の支払可否に関するもの	
	保険金関連	「提示内容」「支払可否」以外の保険金に関連するもの	
	その他	上記以外のもの	
苦情解決手続関係			
終了事由	不開始	手続の開始要件を満たさなかったために手続を開始しなかったもの	2. (2)
	解決	手続が開始され、苦情が解決した（顧客が了解した）もの	
	移行	手続により苦情が解決せず、紛争解決手続の申立てがあったもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	不調	手続によっては苦情が解決しなかったもの（「移行」を除く。）	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの（取下げのあったもの等）	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	
紛争解決手続関係			
手続区分	一般（東京）	保険契約等に関する紛争事案（意見聴取等を東京で実施するもの）	3. (1)
	一般（大阪）	同上（意見聴取等を大阪で実施するもの）	
	交通賠償	交通事故等における損害賠償に関する紛争事案	
終了事由	成立	紛争解決委員が提示する和解案・特別調停案により解決したもの	3. (2)
	見込みなし	紛争解決委員が和解が成立する見込みがないと判断したもの	
	双方の離脱	当事者の双方が合意して申立てを取り下げたもの	
	一方の離脱	当事者の一方が申立てを取り下げる等したもの	
	その他	他の分類のいずれにも属さないもの	
	不応諾	保険会社が手続に応じなかったもの	
	移送	他の指定紛争解決機関による手続に付すことが相当としたもの	

一般社団法人日本損害保険協会

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）



0570-022808 <全国共通・通話料有料>

IP電話からは以下の直通電話へおかけください

北海道/011-351-1031 東北/022-745-1171 東京/03-4332-5241 北陸/076-203-8581
中部/052-308-3081 近畿/06-7634-2321 中国/082-553-5201 四国/087-883-1031
九州/092-235-1761 沖縄/098-993-5951

受付日：月～金曜日（祝日・休日および12月30日～1月4日を除く）／受付時間：午前9時15分～午後5時

《発行所》

一般社団法人日本損害保険協会
そんぽADRセンター本部企画グループ
〒101-0063
東京都千代田区神田淡路町 2-105

電話：03-4335-9291
ファックス：03-6731-2040

本誌掲載記事の無断転写・複写を禁じます